Department of Justice Canada
Ministère de la Justice Canada

# VICTIMS AND WITNESSES OF CRIME IN CANADA

RESEARCH AND STATISTICS SECTION

POLICY PLANNING AND DEVELOPMENT BRANCH

Canada

# Victims and Witnesses of Crime in Canada

by

Dick Weiler

and

Jean-Guy Desgagné

of the

Canadian Council on Social Development

This report was prepared under contract to the Department of Justice Canada. Points of view or opinions stated in this report are those of the author and do not necessarily represent the views or policies of the Department of Justice.

© Minister of Supply and Services Canada 1984

Cat. No. JS 42-21/1984

ISBN 0-662-53013-6

This report reflects the generous contributions of many individuals representing both public and voluntary sector criminal justice and social development interests. These contributions included provision of written information, response to questionnaires employed in a national victim services survey and personal interviews. We are grateful to all those who have assisted the Council in this effort.

Richard Weiler
Canadian Council on Social Development

# INDEX


CHAPTER — PAGE

1) Introduction..... 1

I Victim Needs..... 1
II Victim Services..... 2
III 1981 Victims Survey..... 3
IV 1983 Victim Services Survey..... 6

2) Recent Developments Towards Victim Services..... 8

I Federal Government Initiative..... 8
II Infrastructure..... 8
III Research..... 14
IV Developments in the Law..... 24

3) Recent Service Trends..... 25

I Historical Service Trends..... 25
II Recent Service Trends..... 27
Social Development..... 28
Health Service..... 28
Social Service..... 29
Special Interest Groups..... 34
The Justice System..... 37
Corrections..... 37
Police..... 37
Courts..... 42
Crown Attorneys..... 43

4) Where to from Here?..... 46

I Extent of Service Development..... 46
II Human Resources..... 47
III Process of Service Development..... 50
IV Understanding of "Victim Services"..... 52
V Information Programs..... 53
VI The Justice Field..... 55
VII Social Development..... 56
VIII The Role of the Voluntary Sector..... 56
IX Organization of Services..... 57
X Government's Responsibilities..... 59

Conclusion..... 60

Appendices

1) Studies/Reviews
2) Victim/Witness Programs

## Chapter 1 - Introduction

The victim of crime has often been seen to have not received due societal concern. This has resulted in recent years, in considerable development in research and planning as well as in services designed to deal with the needs of victims. This report is intended to inform those interested in the planning and development of services to crime victims of these recent developments. Its objectives include:

* To provide a summary of the Canadian experience in determining the needs of victims and victim service requirements - especially as they have emerged since 1980.

* To indicate, through descriptions and selected illustrations, various trends in service development and victim based service projects.

* To identify a number of issues which will require attention in the future evolution of services to crime victims.

* To provide assistance to readers in seeking further information. This is accomplished in a number of ways. References to various pieces of research, demonstration projects and ongoing programs are often employed as illustrative examples throughout the paper. Further there are numerous references in the paper to sources of information related to research and service delivery of victim services. The document also includes a number of appendices identifying and describing key victim witness research and project initiatives. They also include an updated inventory of specialized victim witness projects including transition homes, sexual assault centres and crime compensation programs.

Thus, the document is intended to assist the reader in gaining an updated appreciation of Canadian experience as well as knowledge of information resources should further material be required.

## I. VICTIM NEEDS

The consequences of a crime on a victim are dependent on a number of factors. These include the type and severity of the crime, the victim's age and physical condition, the effect of the crime on his/her mental and physical health, the reaction of family and friends and subsequent involvement of the victim with

the criminal justice system. Needs resulting from victimization can be immediate and/or longlasting. They can be physical,social, psychological, property-related or financial in nature.

## II. VICTIM SERVICES

There are a number of factors which can lead to confusion in exploring the victim services field:

a. The variety of ways in which researchers have categorized victim services - including grouping by population of interest, e.g. children, women; by type of organization providing services, e.g. police or court based; by type of general victim need to be served, e.g. emotional trauma, physical damage, financial loss, etc; or according to the specific phase of an individual's involvement in the criminal justice system, e.g. services provided at the time of victimization, court related support.

b. The different meanings given to the same word by different writers. For example, "counselling" is often used to describe a service. But the term may refer to the characteristics of a location - reception centre - not the services provided in the location, or it may be used to describe a method of providing service, e.g. "telephone hotline" not the service(s) themselves.

c. There are different ways of defining crime: some would include a wide range of situations not included/covered by our criminal code as crimes, e.g. occupational accidents; some suggest that crimes should include not only those actions where the criminal justice system centres on a violation of the criminal code but also those actions which while similar in nature are dealt with through other legislation, e.g. some violations of highway traffic legislation and family laws.

d. There is often a failure to distinguish among services directed to victims, to victims as witnesses and to witnesses.

These definitional problems were noted both in the literature and in the results of the detailed survey undertaken by the Canadian Council on Social Development (C.C.S.D.) in 1981.

Experience suggests that these distinctive perspectives and approaches employed in considering victim services will, in large part, remain due to the varied service planning frameworks employed in the criminal justice and social development fields and the diverse approaches adopted by communities and organizations in developing services. Such differences would not be construed as

major barriers in sharing a general understanding of development in this field.

For purposes of the report, we have adopted the following definitions:

* "Victim services" will be employed to cover those services required by victims of crime provided by public or voluntary based organizations which deal with needs directly resulting from the victimization, the person's relationship with the criminal justice system and a person's role as a victim/witness in the legal process.

* A "service framework" which emphasizes financial assistance, personal care and court related services employed in a victim services survey undertaken in 1983 by the CCSD (discussed in Section IV of this Chapter). It included:

| Service Groupings | Specific Services |
|---|---|
| Financial Assistance | -witness fees, offender restitution, victim compensation, insurance claims, financial assistance |
| Personal Care | -personal escort services to court, personal escort services to police stations, legal or paralegal counsel, follow-up counselling, crisis intervention, food/shelter, 24-hour hotline, child care, medical care, property repair, support to families of victims, escort service to social/health agencies |
| Support within the Legal System | -notification of court schedules, notification of case dispositions, description of court procedures, witness reception, transportation to court, providing investigation status, preparation for testimony, victim/witness protection. |

These terms will be employed extensively where

consideration of service trends are presented.

* "Crimes" applies mainly to those actions which contravene the criminal code of Canada. However, we have also included child abuse, which generally is dealt with through provincial child welfare legislation.

This report is based on the analysis of:

* The literature relating to victim services in Canada.

* Our understanding of the 1981 C.C.S.D. survey on services to victims and witnesses in Canada.

* Consideration of developments in this field since 1980.

* Data arising from a more recent survey conducted by C.C.S.D. for the Department of Justice (1983) on the state of victim services in Canada.

## III. 1981 VICTIM SERVICES SURVEY

This report is, in part, a follow-up to a document prepared for and published by the Ministry of the Solicitor General of Canada -- "Services to Victims and Witnesses of Crime in Canada" -- (based on a country wide survey conducted by the C.C.S.D.). The following is a summary of that report.

In 1981, the C.C.S.D. was requested to undertake a study regarding the "State of the Art" of victim services in Canada. This work, which was the first of its kind in Canada, focussed on the emerging service system to crime victims in Canada. More specifically, the study was undertaken:

* To identify and analyze current service trends and programs aimed at assisting crime victims in Canada.

* To consider the relevance to the Canadian scene of key service trends and models of victim services evolving in other countries - particularly the United States of America.

* To identify possible adjustments to existing policies and programs relating to services for victims of crime in Canada.

Given the range of organizations involved in providing services of interest to victims, the survey included consideration of many organizations located in both the social development and justice field.

The survey included an extensive literature review, distribution of questionnaires to approximately 800 organizations, and the interviewing of experts in the fields of criminal justice, social development and victim based programs in both Canada and the United States.

The results of this study lead the Council to identify five areas of interest regarding the provision of victim services in Canada. They included:

* Services dealing with the direct crisis resulting from victimization. Those included services provided by organizations primarily concerned with specific groups of citizens, i.e. the disabled, elderly, natives, immigrants, abused children, sexually assaulted women and abused spouses.

While many organizations demonstrated interest in their constituents' service needs should they be victimized, only those specifically concerned with abused persons have established specialized victim services.

In many communities across Canada, generalized crisis intervention programs are available through community agencies. While prepared to provide victims with assistance, few agencies indicated that "specialized" victim services were available.

Police based crisis services were highlighted. The study identified a number of major projects which, while different in design, basically involved the development of this capability in assisting police. Examples included projects in Calgary and Edmonton.

* Services directed to assisting victims and witnesses to participate effectively in the criminal justice system while protecting their rights.

This service area was weak. There was some evidence of police interest in informing victims of the status of their cases and the existence of written materials to guide witnesses. One major "witness" based project was identified in Alberta. However this survey did not identify major service trends provided by the courts or crown attorneys directed to meeting the requirements of victim/witnesses.

* Services aimed at compensating victims for personal damages incurred as a result of a crime.

The survey did identify and describe the various crime compensation programs which were available in both territories and all but two provinces.

* Services aimed at achieving restitution, reconciliation or both between the offender and the victim.

The survey identified the extensive use of restitution in Prince Edward Island and efforts toward increased use of this sentence in other jurisdictions, e.g. Ontario. Also victim/offender programs were identified in a number of provinces.

* Services that assist the victim to locate and use appropriate existing services.

This resulted in identification of numerous trends among police departments and specialized victim based services, such as sexual abuse centres, in providing appropriate coordination and support.

The report considered the variations in the composition of services, location and objectives of projects focussed on victims, witnesses and victim/witnesses. It presented a comparative description of similar developments in the United States. However, it cautioned against transferring American experience to the Canadian reality given a number of distinctive factors in our society including:

a. the differences in the nature and rate of crime;

b. the distinctive federal and provincial responsibilities compared to the American division of responsibilities between the federal and state levels of government;

c. the distinctive processes of identifying judges and other legal officials in both countries;

d. the more extensive range of public supported health services available to Canadians.

The report concluded with a brief discussion of trends and suggestions for change regarding a number of issues in this field including federal provincial responsibilities; the need for a national clearinghouse; expansion of crime compensation programs to include property crime; adjustments in federal government funding mechanisms - especially the Canada Assistance Plan; importance of guidelines for local community planning for victim services; and a proposed redefinition of the role of police to permit more active involvement in supporting victims; and finally policy makers.

## IV 1983 VICTIM SERVICES SURVEY

This more recent survey was intended to update the above mentioned study. The objectives of this survey included:

* Provision of data to the Federal/Provincial Task Force on Justice for Victims of Crime.

* Development of an information base suited to provide support to those involved in the planning, evaluation and management of victim services.

* Provision of recommendations regarding the state of information, means of organizing and storing information, and approaches which might be entertained in developing a federal information service regarding victim services.

The survey was conducted with considerable effort directed to drawing on involvement and support of many public and private organizations. It was also more extensive than the 1980 survey in that it included:

* A more detailed description of victim and victim/witness assistance projects in Canada.

* An effort to identify the information requirements of those planning and delivering victim services.

* Greater emphasis on locating programs and services among organizations responsible for the courts and crown attorneys' offices.

* An attempt to identify specific services directed to victim/witnesses, whether they be located in specialized victim/witness programs or within the overall context of an organizations' activities.

The survey involved consideration of existing information on victim services, interviews with those prominently involved in the design, study or management of victim/witness programs; contact by questionnaire with approximately 2,000 social development and criminal justice based organizations, (including sample follow-up telephone interviews); and selected onsight visits. Results of this survey are incorporated in the discussion of recent developments of responses to victims which are summarized in the following chapters.[1]

Chapter 2 deals with the wide range of activities which have contributed to the provision of information, the organizational climate and legal developments supportive of victim services.

Chapter 3 is directed at summarizing a number of recent developments in victim services found in both the criminal justice and social development fields. It also relates by specific

---

1 Detailed information resulted from this survey is available through the Victim Resource Centre located in the library of the Solicitor General Canada in Ottawa.

illustrations, to types of projects providing services to crime victims.

Chapter 4 identifies a number of general trends in the present and possible future state of victim services. A number of issues which require resolution in the future development of services are discussed.

The booklet is completed with a series of appendices. These are intended to assist the reader in identifying relevant up-to-date information regarding crime victims. Topics include research, communications, victim services and information resources.

## Chapter 2 - Recent Developments Towards Victims Services

In the past couple of years, a nationwide increase in interest and commitment exploring the needs of crime victims and developing services to meet those needs has been evident. This commitment has been reflected in:

* A major federal government initiative to promote improvements in information and services.

* The development of an "infrastructure" involving many in the public and voluntary sectors concerned with victims.

* Considerable increase in research in the field.

* Legal adjustments to protect the rights of victims.

* The development of victim services.

This chapter will deal with the "non service related" activities.

### I. FEDERAL GOVERNMENT INITIATIVE

In July of 1981, the federal government undertook a commitment to mount a major 18 month enhanced "victims" initiative. This commitment included the efforts of a number of federal departments concerned with this subject under the leadership of the Ministry of the Solicitor General and Department of Justice. It involved an increased commitment of both resources and collaborative action directed to:

* Better assessing victims' needs and related gaps in service delivery.

* Promoting improved services for victims of crime.

* Developing and providing information to victims, witnesses and professionals. Information related to legal options, assistance available for victims of crime, the needs of victims and ways of dealing with victims more sensitively.

* Undertaking policy directed research projects.

This incentive provided consultative and financial support required to facilitate a number of major research, educational, planning and service development activities across Canada. Most initiatives were undertaken in collaboration with provincial and local authorities.

## II. THE INFRASTRUCTURE

An increasing "network" of persons concerned with victim needs has been evolving in Canada. In large part this has been the consequence of the development of numerous organized groups responsible for specific tasks. In part, it is the result of many educational initiatives of the past few years. Major activities directed to the needs of victims in the past few years have focussed on research, communication, policy and program formulation. These have been designed to involve an extensive network of professionals and volunteers concerned with victim needs. Many of the activities - be they national, provincial or community-based were founded by task-oriented groups. These groups assumed various advisory, coordination, planning and management responsibilities. Federal and provincial activities have tended to be dominated by government officials from the criminal justice field.

1. The federal government has developed an interdepartmental committee on justice for victims of crime. This is responsible for: (a) coordination of federal policies and activities; (b) assistance to the federal/provincial task force concerned with victims; (c) sharing policy information with those responsible for federal, provincial and community developments; (d) sensitization of professionals to victim needs, and; (e) development of public education initiatives. This committee involves the departments of the Solicitor General, Justice, National Health and Welfare, Secretary of State, Status of Women, National Defence and the R.C.M.P. Other departments are included when appropriate.

2. There are nine provincial review committees that have developed across Canada. These mechanisms are composed primarily of representatives of concerned provincial government organizations responsible for victim services, federal government representatives and in some instances non-government interest groups. These consultative bodies undertake a variety of

responsibilities according to the priorities in their respective province. In a couple of provinces, the activity has been primarily directed to recommending a comprehensive policy framework within which various government departments would assume responsibility for introducing adjustments directed to improving the existing system's victim and witness services. In other instances, the committees were primarily concerned with the scope, and responsibility for services and the and short- and long-term plans for development of specialized victim projects e.g. in Manitoba, the committee focussed on the development of a province-wide comprehensive program to assist abused spouses.

3. Many types of community-based consultative mechanisms have also developed. These usually include representatives of community groups and organizations from both the social development and criminal justice fields interested in the needs of victims. These groups, through meetings, public workshops, study sessions and other activities, have been involved in education, research regarding victim service requirements, and planning and coordination of the development of required victim services.

4. A significant action involving the federal and provincial governments has been the development of the federal/provincial task force on Justice for Victims of Crime. This body was established by Ministers responsible for criminal justice. Its mandate was to:

(a) conduct an in-depth examination of the current needs of victims and their experiences with the criminal justice system;

(b) explore issues such as long-term funding implications, appropriate legislative options, coordinating mechanisms and funding alternatives, community involvement, and other topics which may be considered important in the development of victim services;

(c) advise Ministers on how to communicate and sensitize the public and criminal justice professionals as to the needs of victims;

(d) recommend ways by which the two levels of government can ensure the efficient sharing of information and expertise in this area.

The task force's efforts provide the basis for development of long term government strategies in this field.

A number of other initiatives have been partially pursued regarding the organization of those concerned withvictims. (To date these have not proven successful.) Some encouraged the development of a national based self-help organization composed of crime victims that would participate in providing public

education, advocacy for public policy and service provision directed to victim service needs and crime prevention. Another approach considered, involved the development of a national organization composed primarily of service planners, providers and victims concerned with service needs of victims. It would assume responsibilities similar to those undertaken by the National Organization for Victim Assistance in the U.S.A., i.e. encouraging developments in public awareness, policy and services to needs of victims, and to maintain a supportive informational network for those concerned with the provision of victim services. Finally, there has been some activity among a number of representatives of national voluntary organizations concerned with victims directed to increased collaborative efforts in considering the development of a common, victim-focussed initiative among their members. This would assume responsibility for producing a country-wide consultation directed at assessing the feasibility of developing a "victim" focussed organization and in developing a national "clearinghouse" capacity under the auspices of the voluntary sector. While none of these initiatives have yet materialized, there has been considerable interest demonstrated among many voluntary organizations at national, provincial and community levels in establishing policies, initiating public or professional education planning, coordinating and delivering victim services.

The lack of clarity at present concerning a longer term national strategy in dealing with victims, the task and time-focussed responsibilities of many of those groups dealing with various aspects of victims' concern, and the lack of an ongoing, formalized organization of professionals, volunteers and victims concerned with the needs and the rights of victims are causing problems. It is not possible at this time to determine the form(s) in which those concerned with victims will continue advocating, planning and developing victim services in Canada.

Considerable resources and effort have been directed to the development of educational activities. Initiatives are usually supported by the federal and provincial governments. Initiatives include conferences, workshops, audio visual materials and publications have been directed primarily to those responsible for research, design and management of organizations in the criminal justice and social development systems.

Conferences have played a major role in the development of commitment to victims among government officials and professionals in the past few years. The objectives have included provision of information on patterns of victimization, victim needs, appropriate service response and professional methods in responding to victim needs. Finally, they have served to provide opportunities for the increasing number of those committed to service interests of victims to develop and maintain ongoing communication. The numerous conferences held during the past few years have involved professionals from across the country in

varied experiences and have had considerable Canadian representation:

* Several of the major international meetings on victim services have been supported. The first being the joint meeting hosted by the American Organization of Victim Service (NOVA) and two Canadian national voluntary organizations, The Canadian Association for the Prevention of Crime and the Canadian Council on Social Development. More recently, the 33rd International Course on Criminology involving social scientists, planners and service providers from around the world met in Vancouver to consider the needs of victims.

* Numerous regional and community based meetings have been conducted where the emphasis has been on service needs of specific groups of victims such as natives, senior citizens and sexually abused women. For example, a recent meeting involving approximately two hundred professionals from the Maritimes dealt with the problems of abused women. This workshop, held in Moncton, focussed on assessing the quality of existing services and means of facilitating improved inter-disciplinary efforts among professionals.

* Other conferences and workshops have been directed at assisting volunteers and professionals in understanding specific techniques/skills involved in dealing with victims. For example, a recent two-day workshop involving over 150 participants from New Brunswick considered the application of crisis intervention methods in family violence situations. A major component was the consideration of approaches, (specifically, techniques developed in the London and Restigouche project) employed in family violence projects in Canada.

* Other community conferences and workshops have been directed at sensitizing, educating and informing community leaders and agency personnel of the victim issue. These efforts, while varied in design, have aimed at encouraging greater community action on behalf of victims. They have generally been preceded by considerable planning directed at identifying the appropriate subjects, program design and audience. A series of such specially tailored workshops was conducted in Nova Scotia in 1982. The events in Truro and Sydney focussed on property crime whereas the Halifax program focussed on victims of sexual crime. Each varied in its program design, composition of and expected roles of participants.

* Other community events have been integral components of an overall "community development" exercise directed to initiating victim services. A two-day workshop held last fall in Ottawa involving professionals, volunteers and agency representatives was specifically intended to increase awareness about crime victim needs, and existing services in Ottawa and to determine ways of improving services available to victims. There were a number of specific actions arising from this meeting including a local police department initiating a victim training program for staff and the initiation of discussions regarding the development of a victim services coordinating committee.

Such educational endeavours have been important in encouraging action on behalf of victims, in information sharing, and in developing a network of persons across the country with a common interest in the needs of victims. Many of these meetings have resulted in the preparation of public reports.

These efforts have been complemented by numerous publications and audio visual materials directed at educating both professionals and the public in various elements of the crime victim situation. As will be noted later in this paper, there has been considerable effort taken by many organizations concerned with victims to improve information services. This has been in response to the increased recognition that many victims are not aware of relevant services already available to them.

## III. RESEARCH

The recent increased interest in research in this field is reflected in a generally supported research strategy stressing the need to develop a Canadian data base on crime victims, their needs, available resources and gaps in services. These studies, which could be central to the future design and evaluation of programs would involve the active support and collaboration of local community agencies. Where possible, they should also reflect the views of specific groups of victims regarding their experiences and needs. The following information has been gleaned from the many recently conducted national, provincial and community based studies.

### National Studies

The federal government has directly assumed or supported extensive research projects. These have included:

* Identification of the trends of crime, impact on victims and perceived needs for services. These include both a national urban victimization

survey concerned with the victims of crime in general and an analysis of sexual crimes against children. (Both are discussed in this section of the paper.)

* A number of reviews have been undertaken directed to identifying and describing trends in service delivery to victims and witnesses of crimes. These exercises have included efforts to survey the present service system in regard to services directed to victims of crime in general, such as those conducted by C.C.S.D. They also include a number of more detailed surveys directed to services to specific groups of victims including sexual assault, child abuse and abused spouses. Finally, crime compensation as a specific type of service to victims has been assessed in some detail. Reference to some of these works is presented throughout the report.

A Canadian Urban Victim Survey

The most significant research relates to a major victimization survey conducted by the Ministry of the Solicitor General with the assistance of Statistics Canada. The research was conducted in seven major centres; greater Vancouver, Edmonton, Winnipeg, Toronto, Montreal, Halifax, Dartmouth and St. John's. It involved interviews with over 60,000 persons providing us with the most comprehensive picture available to date of the extent of reported and unreported crimes in 1981, the risk of criminal victimization, the impact of crime, public perception of crime, the criminal justice system and victims' perceptions of their experiences.

A number of general patterns have already been identified on the basis of initial analysis of the survey data:

(1) Reported and Unreported Crime

The survey demonstrated that over one half of crimes were not reported. Rates of reporting varied according to the type of crime; theft, over 70% reported theft of a motor vehicle; sex, women had higher reporting rates than males for sexual assault; and age, persons over 65 were more likely to report crimes than were younger victims. Reasons given for not reporting crimes included the view that the crime was "too minor", that police could do nothing about the situation, that it was inconvenient, or that the criminal justice system was too complex and intimidating. Reasons for not reporting sexual assaults varied from the usual pattern. These victms stressed concern with negative attitudes of criminal justice officials and a fear of revenge by offenders.

(2) Risk of Victimization

There would appear to be a much higher incidence of crimes committed than is evident from official crime statistics. It is also evident, consistent with the general perception, that crime is generally equated with violence. Crimes in Canada are rarely violent, most crimes being property related.

(3) The Victims of Crime

Crime patterns appear to be tied to sex differences; women are seven times more likely than men to be victims of sexual assault, whereas men are twice as likely to be victims of robbery and assault. Age is also a factor. Contrary to public opinion, however, elderly citizens are rarely crime victims. In fact, persons under 25 are most susceptible. There are also varied patterns of crime related to income and lifestyle.

(4) Fear of Crime

The survey suggests that women and elderly citizens report greater fear of criminal action than the general population (as reflected, for example, in fear of walking alone in one's own neighbourhood).

(5) Perception of Police Behaviour

The majority of respondents were prone to have positive opinions of the police in matters of law enforcement, promptness in responding to calls, and approachability. Victims, however, were less positive about police response, with least satisfaction regarding information on crime prevention matters. The most unhappy group of crime victims were sexual assault victims.

(6) Awareness of Crime Compensation Programs

These programs were generally not well known. This lack of understanding was shared by victims who would be eligible for such benefits. Many of the minority who were aware of the programs were misinformed as to the eligibility criteria.

Thus, this national survey, while restricted to urban settings, demonstrates that the majority of crime victims do not report the crime and are either unaware of, or misinformed as to, victims services available. These results are consistent with most community-based surveys addressing these matters.

A number of specific summaries dealing with the above subjects are being prepared for public distribution. Contact the Communications Division, Program Branch of the federal Ministry of the Solicitor General for further information.

Badgley Committee

The federal government has also embarked on a major piece of research related to sexual offences against children and youth. The work is being undertaken by a committee of experts under the chairmanship of Dr. Robin Badgley of the University of Toronto. The Committee was jointly established by the federal Ministers of Justice and National Health and Welfare.

The committee is to ascertain the incidence and prevalence of sexual abuse against children and youth and of their exploitation for sexual purposes by way of prostitution and pornography. The committee is also examining the question of access by children and youth to pornographic material. Finally, the committee is examining the relationships between the enforcement of the law and other mechanisms used by the community to protect children and youth from sexual abuse and exploitation.

This work will require the committee to address certain areas of the criminal code and related legislation dealing with the above matter. More specifically, the group is examining:

1. The elements of the offences with special attention to issues of age, consent and related considerations of evidence and publicity.

2. The incidence and prevalence of sexual offences against children and youth in Canada. Where possible, comparisons are to be made with the incidence and prevalence of sexual offenses in general.

3. Whether such offences are likely to be brought to the attention of the authorities, whether they are likely to be prosecuted and, if so, their outcome.

4. The effectiveness of criminal sanctions and methods other than the application of criminal sanctions in dealing with types of conduct involved in these offences.

The results of this extensive study should be publically available within the next year. The report should provide considerably greater understanding of these crimes and indications of the appropriate preventive and treatment services required.

Community-Based Studies[1]

Numerous provincial and community-based studies have focussed on the gaps in services required by victims. While the results are not always consistent, certain general trends and suggested remedies are becoming evident. The following summarizes the results of many of these recent initiatives. The material is organized according to the local agency responsible for or

1 More specific information identifying relevant studies and their source can be acquired by contacting the Consultation Section of the Programs Branch of the federal Ministry of the Solicitor General.

primarily affected by the repective studies.

Most community-based assessment studies have been conducted in order to identify the pattern of crime in a community and to provide appropriate data upon which sound decisions as to what services are needed can be established. Some reviews have attempted to include baseline information necessary in determining the effectiveness of programs to be implemented.

Information collected usually involves data provided by victims. Some assessments have relied on one set of data while others have involved victims both soon after and some time after the crime. Information is generally related to the impact of the crime and perceived service needs. Data from witnesses is sometimes included, focussing on their experiences in relating to the criminal justice system. Information is usually collected regarding the extent and location of local services appropriate to victim needs. The data assists in determining where improved coordination, referral and information, as well as new services, are required.

Some reviews have also contacted selected representatives from criminal justice and social development organizations in order to gain an appreciation of their concerns, difficulties, and possibilities in developing service responses to victims. A few reviews have attempted to develop criminal justice system indicators required to develop baseline data for evaluation purposes. Abt Associates, for example, have proposed that the following may provide the framework for ongoing evaluation data:

Police related:

1. proportion of reported crimes cleared by charges;
2. length of time victim property is retained as evidence;
3. exploitation of home security;
4. frequency of call backs to the same residence.

Court related:

5. proportion of family violence cases in which charges are laid;
6. proportion of general cases in which charges are withdrawn by victims;
7. proportion of cases withdrawn due to victim non-attendance;
8. proportion of cases in which suspect is convicted;

9. proportion of convictions in which restorative sanctions are imposed.

Police Departments

Police are often the most significant contact with victims. Victims' general reaction to the police is very positive. Police are seen to respond quickly to calls, are polite, courteous, sympathetic to the victim's situation and work at apprehending the offender. However, victims often indicate that the police have difficulty in providing "victim service" requirements. Competing demands on their time, their professional capability and other factors, often result in limitations in meeting victims' expectations. Service gaps which have been noted include a lack of follow-up information on the progress of the investigation, lack of knowledge of available services to better deal with victims' needs and the lack of specialized capability to deal adequately with the victim's crisis.

Numerous suggestions have been made for changes to deal with these gaps:

(a) Information on the investigation:

- creation of an information booklet describing the criminal justice process and court procedures, (often materials are provided to victims by police);
- establishment of a policy directing police officers to clearly explain procedures to complainants on initial calls;
- development of identification cards providing the name of the involved police officers, telephone number and the victim's file number. These cards are given to victims;
- establishment of a procedure to systematically inform victims when an offender is apprehended or upon the closing of the relevant case;
- development of a "notification" service within the police department which would keep victims informed as to the progress of their case.

(b) Referral to appropriate services:

- advise police officers through formal training sessions, of the existence of services available to victims;
- ensure that occurrence reports include reference to notifying the victim of available services;
- assign police officers or volunteers to forward information to victims on available services;
- prepare information packages describing existing services to be provided to victims during

investigation.

(c) Crisis situations:

- review policies and/or practices regarding victim assistance and where possible, define alternative means of dealing with domestic complaints;
- provide in-service training for police officers;
- develop backup capability which is available to police officers on call.

The above suggestions have been considered and partially or totally implemented in many communities through the development of policy, adjustments in procedures, introduction of specific services and in some cases, the development of victim based projects providing various services within police departments.

Court

The judicial system is the component of the criminal justice system where justice is carried out. Many victims/witnesses have encountered difficulty in relation to this institution not only because of the adversarial nature of the system but also because of the lack of support available in understanding, preparing for and accessing the system. The primary responsibility for supporting the victim/witness rests with the office of the Crown Attorney. Numerous studies related to the needs of victim/witness have recommended adjustments including:

a) Provision of Support to Victims

* Development and distribution of materials describing the legal process and role of the witness and identification of further sources of services and information.

* Development and preparation of materials which define the rights of victim/witnesses regarding their relationship with police, legal aid, opportunities for alternative processes, e.g. diversion, restitution, and role as witnesses.

* Establishment of procedures whereby the crown would be expected to inform the victim of any change in court sessions, plea bargaining results, sentence and rationale for such.

* Establishment of a "witness management program" which would be responsible for informing witnesses regarding scheduling of cases, informing witnesses of witness fees and expense reimbursements, assisting

witnesses in locating involved police officers or crown attorneys when required.

* Development of a "toll free" legal information telephone system which would provide information and crisis support for victim/witnesses.

* Undertaking of a study regarding the needs of victim/witnesses in the court setting with a view to recommending procedural adjustments and modifications of the roles and responsibilities of court based personnel which would better accommodate the victim/witness.

* Development of an agency which would provide a range of victim/witness services - including linkage and support in the victim's relationship with the crown and court.

b) Provision of witness fees and other forms of support

* Provision of direct payment of witness fees, especially in areas which are served by circuit courts.

* Examine the fairness of present fees schedules and accompanying expenses incurred by witnesses, with a view to altering amounts if justified and possible.

c) Sentencing

* Develop policies and procedures whereby the victim is routinely consulted in assessing the actual financial loss or damage inflicted by the criminal incident. The "victim impact" review, conducted by either a probation officer assigned by the court or by crown attorney staff, would be either a component of the pre-sentence report or separately provided to the judge.

* Increase the use of restitution where appropriate, and, where possible, assign the court with the direct responsibility both for collection from offenders and payment to victims.

* Examine possibilities of implementing a mediation-based program involving the victim and offender, especially in crimes related to property offenses.

* Increase the use of peace bonds in cases where domestic disputes are possible and no danger is considered imminent.

It is worth noting that each of the above suggestions

has been introduced in various communities in Canada. The choices made often reflect the specific design of the study of relevance of various approaches to a community. The selection also can reflect the extent of involvement and level of interest present in a community. Finally, this specific involvement and commitment of local organizations often influences the designation of responsibilities.

Community Service Agencies

The roles assumed by the community in meeting the needs of victims can also be of major significance. Often victims who do not report a crime are dependent on these services. Furthermore, assistance which is not available through the police or courts must often be provided through these services. Studies have revealed considerable variations in the extent and types of services required. One general theme which is however apparent, is the lack of information on community services, including those which would be specifically relevant to certain victims of crime, e.g. programs for abused wives. Thus, various studies have recommended developments in this sector including:

* Development of support services - often available at the scene of the crime - which might include emergency response, emergency transportation, crisis intervention, advice on police and investigative procedures, and information regarding available services.

* Refinement of hospital services so as to provide victims - especially sexually assaulted victims - with needed support. Adjustments could include diminishing the time in waiting for services, provision of emotional support and providing follow-up contact.

* Development of follow-up programs directed to informing victims of available services which might be required.

* Establish an effective monitoring mechanism to ensure coordination of services to victims.

Summary

Again, the above suggestions have been developed in various communities across the country. Responsibilities for these services vary according to the community's particular interest and commitments. Thus, some communities have organized these services in community-based agencies such as the John Howard Society. Others have developed a collaborative partnership involving both police and non-police based resources, as is the case in the victim services project in Ottawa where efforts of both the Salvation Army and the police department are harmonized. Still other communities have given the direct responsibility for

provision of services to both police and civilian experts through the police department, as is the case with the Domestic Response Team in Metropolitan Toronto and the Family Consultant Service in London.

Evaluations of specific victim/witness projects have also been initiated. Only a small number have been completed. Unfortunately, the limited number of reviews, varied types of projects evaluated, and the variety of methods employed, do not allow for general conclusions to be drawn. However, of these reviews which have been completed, a number are of superior quality. Given the major interest in evaluation encountered in the recent survey among many organizations concerned with victims, a listing of some of the more well-known victim needs, assessments and program evaluations is provided in Appendix 2.

While considerable effort has been directed at conducting research regarding patterns of victim needs, service requirements and effectiveness of services provided, it is important to recognize that present data, especially those developed within specific community-based studies, reflect considerable inconsistencies. The differences are accounted for by the difficulties related to undertaking research in an area as complex as the criminal justice system. Moreover, methods and survey instruments have differed. At times different study foci populations of interest and variations in the analyses of data have also limited the opportunity to generalize on findings.

In addressing the basic concern of the needs of victims, studies have focussed on the impact of crime on victims and their general needs, the needs of victims in relating to police and the courts, and the presence and effectiveness of existing services.

Studies of the financial costs of crime to victims have shown coverage costs ranging from $10 to $1,000. While the amounts are generally not large, many victims were not insured for the loss. Many also indicated a preference for some return of the loss through restitution orders rather than jail sentences or fines of offenders.

Only a small percentage of those victims receiving physical injury due to violent crime indicate a need for either medical or dental care (The Canadian Urban Victim Survey states approximately 10%). General patterns of emotional trauma are more difficult to discern. However, research suggests that the major reactions are anger, nervousness and some confusion. While the majority of victims are upset with the crime, few tend to develop specific longer-term fears such as entering one's home, going out at night or being alone. Most victims have dealt with their emotional trauma through their own social networks, not through formal services. However, a full understanding of this matter is not yet possible due to the limited number of victims of personal

crimes surveyed to date.

Perhaps one of the most significant findings in the research to date is the consistently high percentage of victims reporting a need for more information regarding the investigation process and status of cases. Thus, many reviews and studies have indicated that the major service priority of most crime victims was related to information needs. These include:

* Information related to specific aspects of the case in which they are involved. This would include information related to charges, hearings, adjournments, disposition of the case and return of stolen property.

* Introductory information on the relevant substantive law, the criminal justice process and the rules of such key players as the victim, witness, accused, police, prosecutor and judge.

* Information on services which are available to victims in meeting their needs. These services can be present in both the criminal justice and social development systems.

Thus, while our knowledge of this field is rapidly developing, care should be taken in considering existing information when planning for the development of services for crime victims.

## IV. DEVELOPMENTS IN THE LAW

There has been an increasing interest in legal adjustments directed to improving the employment of the law in specific areas of crime, e.g. family violence, ensuring that the criminal justice system is responsible to the victim, and defining the responsibilities of victims in the legal system.

One of the most evident adjustments is found in recent amendments to the Criminal Code relevent to assaults and sexual offenses. These changes alleviate some of the difficulties confronting victims of sexual assault, especially in their relationship with the criminal justice system.

There has been considerable activity and interest among politicians and officials at federal and provincial levels in developing policies directed to ensuring more active response of police to certain types of crimes. This is especially true in regard to ensuring charging of assault victims in domestic violence situations. At the national level, a report on "Violence in the Family" by the Standing Committee on Health and Welfare, parliamentary discussions, and the recent initiatives undertaken for the Status of Women, all suggest more direct action in

treating spouse and family abusers as criminal offenders. The R.C.M.P., together with provincial Attorney Generals, have actively pursued the development of a consistent national arrest policy for spouse assault. Finally, provinces such as Manitoba, have gone public in their endorsement of a more active arrest policy in this field.

There has been increasing interest and discussion regarding possible amendments to the Criminal Code, development of other legislation, or possible application of existing laws (in particular the new Charter of Rights) directed to enhancing rights of victims. This interest reflects the influence of a number of American experiences where victims rights legislation has recently been actively pursued, increased public awareness of the possible role of the law in providing citizens with a new range of rights, especially as is evidenced in the growing awareness of the possible implications arising from our new Charter of Rights and public interest in the major federal government initiative directed to a comprehensive review of the criminal code. These interests have been noted by both politicians and others concerned with victims; they have been reflected in recent publications and they have been included as a legitimate area of concern in the current criminal code review.

Opinions on the extent to which rights should be protected vary according to the person's perception of the extent of society's responsibility for an individual's victimization, including the victim's right to publically supported services and the responsibility of the criminal justice system to victims. "Rights" may include the right to protection for the victim, right to reparation for injury, loss, trauma, suffering and other consequences, the right to regain the state of physical, psychological, social and financial well-being present before the crime, the right to be fully informed, to have the victim's family protected by the criminal justice system in resolving conflicts arising from a criminal action and the right to a social system with less injustice and conflict.

## Chapter 3 - Recent Service Trends

Our society has emphasized the responsibility of the state for bringing the offender to justice. Essentially the criminal justice system has emphasized the role of offenders in the system including their detection, apprehension, and disposition of their cases, their incarceration and ultimately their rehabilitation. Further, efforts to reform the criminal justice system have generally been directed towards protecting the rights of the accused and towards the treatment of offenders. This historical approach in our legal system has tended to diminish the extent to which society has accommodated both the

personal needs of victims and their active role as participants in the criminal justice process.

## I. HISTORICAL SERVICE TRENDS

While these biases have been evident in the development of the criminal justice system, there were trends suggesting increased concern with the plight of the victim through the sixties and seventies. This is evident in the number of services provided by public and voluntary organizations located in both the social development and criminal justice fields. These have included:

* The development of a national crime compensation program. This cost-shared program exists in both territories and all but one of the provinces. It is intended to provide financial aid to victims. Eligibility is limited to victims of violent crimes.

* The development of specialized programs to meet the needs of the abused spouse. These initiatives directed to women and children "in transition" from an unacceptable domestic situation usually involving ongoing physical abuse. These programs have typically attempted to provide emergency shelter, crisis and legal counselling and referral assistance.

* Programs directed to provide assistance to sexually assaulted women. These programs have primarily related to rape crisis victims. They have generally focussed on the provision of specific services for the individual, including crisis intervention, personal counselling, legal advice and other personal support services. They also have included an educational component, usually directed to increasing public awareness of the phenomena and increasing sensitivity and expertise of professionals in both the social development and criminal justice systems in dealing with these problems.

* Programs directed to assist abused children. This societal commitment has its roots in much of the Canadian social welfare legislation and programs created over the past 100 years intended to assist children requiring attention. Recently, specific and focussed concern has been directed to the abused child. These efforts have been reflected in major social, health, education, legal policy and program initiatives involving provincial government departments, child welfare agencies, hospitals and various professional associations.

There was also increased support provided to the victim through programs within the criminal justice system specifically directed to encouraging direct compensation be provided by the offender to the victim. This has included:

* The use of restitution by the courts as a sentencing option available under the Criminal Code of Canada. This initiative, which is exercised at the discretion of the presiding judge, involves the payment of money or services by the offender to victims. The extent of use of this option has varied among provinces, e.g. Prince Edward Island included restitution orders as a component of almost two thirds of its probation caseload in 1980. Many restitution orders are integral components of broader based diversion, restitution and mediation programs.

* The development of programs directed to encouraging victim/offender reconciliation programs. These initiatives attempt to mediate and reconcile the victim with the offender.

* Some specialized programs directed to the social, personal and information needs of victims in general developed in the seventies. These initiatives were often established in conjunction with large urban police departments such as London and Edmonton. Finally, there has always been a service network available to accommodate many victim needs through the ongoing activities of many service organizations. This would include the direct support provided by police departments and other related social and health services.

Despite all of these developments, there has been increasing concern among many Canadian experts in the criminal justice system for the need to more aggressively define and meet the service requirements of the victims of crime.

Reasons for this concern were varied and included:

* The influence of the American experience in this area during the seventies where extensive public and private support was provided in the development of a range of victim and witness based services.

* Increased recognition of the extent of difficulty in linking the victim of crime with both short and long term service requirements as a direct consequence of the victimization experience (often related to domestic violence). Lack of "on site" crisis support,

difficulties in coordinating service needs with the existing social service network were among the problems being identified by police and organizations concerned with serving victims.

* Concern that victim/witnesses be treated in a sensitive manner in order to maintain an effective criminal justice process. This would include encouraging their participation in reporting crimes and their constructive assistance in the investigation, and where necessary, participation in the court experience.

## II. RECENT SERVICE TRENDS

In conducting the 1983 survey on victim services, an attempt was made to determine the extent of formal commitment in the provision of services by the major organizations in both the social development and justice fields. The following summarizes a sectoral perspective of these findings:

### Social Development

#### Health Services

The public health system, which is essentially responsible for health promotional and preventive health care matters, has demonstrated increasing interest in identification of certain classes of victims, specifically, abused children and victims of family violence situations. Community-based public health staff are often actively involved in the development of services of value to crime victims, e.g. the development of mental health programs such as crisis intervention programs. However, other than this form of collaborative involvement with other agencies in the identification and development of services to victims, these health agencies are not involved in the provision of services specifically for crime victims.

Canada has also developed a complex and varied system of community mental health programs. These programs, often located in public organizations such as hospitals, public health organizations or in voluntary agencies, are generally active in provision of crisis intervention, and short- and long-term counselling often required by crime victims.

There is increasing evidence of interest in victimology among many mental health professionals. The majority who are involved with victim needs participate in the design and development of other community based victim services, provide back-up consultation and, where appropriate, provide victims with direct services (albeit in the context of generically designed mental health services).

Hospitals, whether they emphasize general care or focus on pyschiatric needs, remain the primary institution providing emergency, acute and chronic health care services. They continue to be the major provider of immediately required health services to victims. There is an increasing trend to sensitize and train professionals and adjust practices so as to better deal with specific crime victim groups such as rape victims, sexually abused children and abused spouses. Also, hospital staff are often very involved in community planning and service coordination efforts directed to victims. Some hospitals are involved in tailoring services specifically directed to victims. This is generally related to services for the sexually abused victim and often involve the secondment of staff or volunteers from specialized victim service programs such as rape crisis centres to assist hospital emergency ward staff.

Few hospitals are engaged in the provision of major victim service projects. An exception is the Child Protection Centre of The Children's Hospital of Winnipeg which provides the provincial base of multidisciplinary clinical expertise in the prevention and treatment of child abuse and neglect. The centre is concerned with health, welfare, legal and educational services. At present, the centre is considering the development of a "legal/paralegal child advocacy project". The project would focus primarily on the province's native population. The project team would work with the centre's multidisciplinary group in providing legal expertise in assessing cases and with paralegal advocates to work with native families. This specific project would involve legal counsel responsible for preparing all legal child protection submissions and preparing medical staff in their role as court experts. Paralegal child advocates would assist native families and communities in assuming responsibilities for child care and welfare services.

## SOCIAL SERVICES

### General Welfare Assistance

In most part, these programs are publically supported efforts providing financial support of the federal, provincial and, in some cases, municipal governments. They are directed to "persons in need". There is evidence of increasing interest and involvement of welfare officials in developing community-based services to victims of crime. Most organizations provide assistance for emergency accommodation, financial assistance and certain other specialized services to victims as well as others.

### Social Planning Councils

Social planning councils, (voluntary agencies found in many communities), while not normally involved in the provision of direct services, have often played a major role in advocating for,

planning, developing and coordinating services required by victims. This is especially evident in regard to services which are focussed on specific groups of victims, e.g. abused children, rape victims and abused spouses. Some of these agencies have been actively involved in public education on victim related concerns such as child abuse. Others have actively pursued the development of specialized local service programs such as rape crisis centres. Still others have undertaken considerable research, and public education in encouraging increased service support for justice organizations dealing with victims (e.g. the Metropolitan Social Planning Council had actively pursued the need for greater support to police in dealing with domestic violence situations - a major influence in the development of the domestic response team).

Perhaps the most consistently involved agency has been the United Way of the Lower Mainland. For years this organization has been a pioneer in public education, research and project development regarding crimes of sexual abuse and family violence. Its efforts have not only focussed on supporting the victim but have also included concern for the "offender", e.g. the development of treatment programs for spouse abusers.

Sexual Assault Centres

These programs continue to develop in Canada. While each, by definition, is concerned with victims, many also provide witness based support, generally limited to provision of information on rights of victims and court procedures. Some centres will accompany witnesses to court. Most agencies are actively involved in public information, training of professionals and provision of direct services. Interest in both advocacy and preventive action is also often present.

Most agencies provide a range of direct services to victims. They usually include a 24-hour hotline, crisis intervention, follow-up counselling and support to families of crime. Most provide information on legal and paralegal counsel, shelter, child and medical care, court procedures and preparation for court appearances.

The interests highlighted in the 1981 survey on this subject continue, including:

* continued extensive research on the phenomenon of sexual abuse and the treatment of its victims;

* extended educational initiatives directed to professional groups and service agencies intended to improve understanding of the nature of sexual abuse and appropriate service responses. These initiatives are primarily directed to police, health and court service professionals.

Recent changes in the law regarding sexual assault and an extensive increase of public awareness regarding sexually violent abuse of women have further sensitized both the public and the legal system to the significance of this form of violence.

Many centres are involved, with some difficulty, in determining their legitimate responsibilities. The problems which centres face relate to the extent to which they should retain responsibilities which they have traditionally assumed, but now are accepted, as appropriate responsibilities of other organizations in the criminal justice system, e.g. provision of assistance in preparing for court. Underlying this situation is fundamental differences of opinion regarding the extent to which sexual assault centres can be expected to cooperate and participate with social development, and justice organizations while ensuring appropriate provision of services to these victims seeking their assistance.

The centres are also confronted with difficulties in determining their responsibilities within social development agencies for various other victims, including sexually abused children and incest victims.

These centres are generally funded by various sources including government, voluntary sector and private sector support. The programs have been plagued with limited funding constraints since their beginning. Recently, programs have not only expressed concern regarding the limited resources available to them, but have also indicated concern regarding the trend of many provinces to move away from the "block funding" approach generally employed a few years ago to fund on the basis of detailed criteria such as numbers of clients served and quantitative and qualitative analysis of services provided. Many organizations fear that this form of funding could lead to disclosure of confidential information. There is also a concern that this form of funding might distort or fail to take into account the value of services currently provided, such as public education.

Services for Abused Spouses

Spouse abuse has recently received considerable public attention. This has resulted in considerable progress in the development of policies, programs and research.

Work undertaken in the past few years suggests that additional information is needed in order to gain a complete understanding of this issue in Canada. While there is a growing realization that the problem is significant, researchers differ as to its extent. It is also difficult to determine the financial cost to society of this problem in that this is largely dependent

on the extent to which arrangements are made to provide for abused spouses who move from the home. While most victims report limited physical injury, upwards of ten percent are severely injured. The emotional consequences tend to be extensions of what victims of other violent crimes experience.

As a result:

* Programs specifically directed to meeting the service needs of these victims continue to develop.

* Programs, in both social development and criminal justice, are increasingly being designed to ensure collaboration in planning and service provision among agencies.

* Specialized projects and training are being provided to many police officers.

* Policies encouraging more effective sentencing are being developed.

Specifically, a number of program-related developments have been evidenced in the past few years. The federal government has recently established the National Clearinghouse on Family Violence located in the Department of Health and Welfare. It is intended to provide assistance to governments, non-government groups and agencies, professionals and the general public in identifying, preventing and combating the incidence of family violence as it relates to women, children and elderly citizens. Initial interests of the program are to:

* gather, organize and disseminate existing information about Canadian research and programs;

* provide service information related to funding sources, innovative programming and inventories of available services;

* provide bibliographic information and material;

* provide technical and consultative assistance in the conducting of workshops and conferences, consultation to individiauls and groups concerned with programming and assisting in the development of audio-visual and printed material;

* compile and maintain a centralized record of Canadian research;

* develop and distribute new materials including films and printed material for professionals and

public education. This program has already been met with a demand from professionals and the public that exceeds the initial resources provided.

In recognizing the resource limitations in providing sufficient quantities of "transition house" based programs, an alternative service pattern is emerging regarding crisis accomodation requirements of the abused spouse. "Safe homes" are increasingly evident in many parts of Canada, especially in isolated and rural communities. These homes are, in fact, private residences whose owner provides the emergency housing. In most instances, these homes are developed and supported by staff of local or neighbouring community services such as transition homes. While most programs provide shelter to anyone requiring emergency assistance, some are primarily intended to service abused spouses. Required services not available in these homes, such as professional counselling, are provided by appropriate community agencies.

One of the most dramatic service developments in this field has occurred in Manitoba. This province-wide initiative involves the need for collaborative involvement of professionals, volunteers and organizations in both the social development and justice fields.

This project now comprises a number of specific activities which are carried out by professional staff, volunteers - often women who have experienced wife abuse - and social work students. The public education component is designed to involve special interest groups, e.g. unions, school associations which include written materials, seminars and media exposure. The program attempts to alert people as to the dimensions of the problem and the remedies available to deal with the victim's needs. The professional educational component is directed to legal, social and health professionals. These efforts are intended to increase awareness of, and sensitivity to, the needs of the abused spouse.

Another component of the project includes a comprehensive advocacy service. This involves the assignment of fully trained volunteers to victims who request help. Advocates will act as resource persons and assist victims in dealing with legal and social development based agencies such as courts, police, welfare agencies and other services providing counselling, accommodation and educational services.

The project includes a crisis telephone service, available on a twenty-four hour basis throughout the province, providing crisis assistance, information on available services, assistance in identifying an advocate for the victim if desired.

Finally, the project includes a rural service specifically directed to the interests of those living in sparsely populated rural areas where other services are often not available. This "community development" initiative is primarily directed to acquainting persons with the Winnipeg based program, with the availability of province-wide services, e.g. the crisis line provided by the central program, and to encouraging the development of volunteers and special services such as "safe house" accommodation in private homes.

The project is provided with policy direction from the Manitoba Committee on Wife Abuse. The Children's Home in Winnipeg assumes the major responsibility in administration, program staff training and supervision. An extensive evaluation is now being initiated.

The project is directed to all concerned women, including natives, and represents a major commitment to the collaborative involvement of agencies and professionals and the community at large.

A recent development in London, Ontario, represents another innovative means of providing services to abused women. Based on the research and experience of both a local coordinating committee on Family Violence and the Family Counselling Program located within the police department, a separate initiative - the Battered Women's Advocacy Clinic - has been established. The clinic essentially attempts to assist the abused women in determining what course of action they wish to pursue and, where appropriate, supporting that choice. Thus, if the client decides that she wishes to pursue the matter through the courts, the clinic staff will provide services such as preparing a report of the situation for the Crown, acquainting the individual as to court procedures and practices and where appropriate, advocate for the person through presence in the court.

If however, the individual does not wish to pursue the matter through the courts, clinic staff will assist in providing support and appropriate referrals to other agencies according to the client's decision to stay or leave her home. The clinic provides service and support only where such is not available through other existing organizations. The clinic is staffed with both legal and paralegal staff. A group of volunteers also participates in the clinic program.

## SPECIAL INTEREST GROUPS

### Services for the Disabled

The services for the disabled, especially those in the community, are provided through a complex network of public, voluntary and self-help organizations in Canada. Increased

commitment to offering disabled persons - be they physically, emotionally or mentally disabled - opportunities to participate as self-sufficient integrated citizens in communities has increased the service system's sensitivity to the comprehensive service needs of the disabled.

Many service and advocacy-based organizations are assessing the need to develop support for handicapped victims. The disabled as victim/witnesses are often confronted with difficulties due to their disabilities. They often require extra assistance in actively and constructively participating as victim/witnesses in the legal system. This concern has been demonstrated in the development of major studies undertaken by voluntary organizations concerned with the disabled person, e.g. a recent review of victim service requirements for the developmentally disabled in Ontario. Also, a recent major Inquiry regarding the matter of access to the legal system by disabled persons was chaired by Judge Rosie Abella for the Ontario government. The development of programs and staff in many community services to more effectively assist their constituents as victims and victim/witnesses (e.g. expanding the responsibilities of advocates assisting disabled persons) is further evidence of increasing concern for disabled victims.

There is also increasing evidence of accommodation being made by organizations in the criminal justice system to meet the disabled person's needs, for example, certain police or court based victim services ensure the provision of transportation to court for disabled persons, and ensure translation existence of certain legal-based advocacy services for the disabled. However, other than the advocacy program of the Canadian Association for the Mentally Retarded and some specialized community legal clinics, there is no trend to the development of specific victim projects directed solely to disabled persons.

Services to Elderly Citizens

Canada also provides a range of public and voluntary services specifically intended to assist elderly citizens in meeting accommodation, cultural, recreation, educational and social service requirements. Based primarily on American experience, there has been, and continues to be, a special interest among many of those planning victim services to ensure that special attention be given to elderly victims. Recent Canadian research on victim patterns and service requirements tends to suggest that only a small percentage of crime victims are elderly. A few specific studies have been undertaken on the subject, perhaps the most noteworthy being a provincial study on the subject being conducted for the Attorney General of Alberta. Most victim needs assessment reviews have also attempted to study the specific needs of elderly victims. Few suggest that specialized services for elderly victims are required. While specific services to elderly victims have not been developed by

most organizations serving these citizens, an exception is the planning initiative with Age and Opportunity Centre Inc., an agency located in Winnipeg. This proposed project is intended to assist elderly victims of crime to deal with feelings of fear, frustration, anger and confusion. The proposal calls upon joint participation of the agency with the existing police-based victim and court-based witness projects to provide comprehensive support to victims over 60 years of age.

The experience of the 1983 victim services survey also suggests that some police departments provide specific services such as property repair and court transportation to elderly victims.

As is noted in other parts of the paper, while the needs of elderly victims are not often distinguishable from victims in general, some researchers have identified specific needs of this victim group. They have recommended various service developments including:

* The need to provide specific services to elderly victims on the scene, including emergency transportation, emergency repairs and financial and emotional support.

* The need to develop banking systems which are readily accessible to senior citizens.

* The need to increase the awareness of elderly citizens of various crime prevention measures.

Services to Natives

Some court worker programs and friendship centres servicing native persons are involved in providing crime victim services. These centres essentially act as "multi-service" centres providing or housing a range of social, health, legal and recreational services or opportunities.

Court worker programs often provide services to victims of crime. The main services valuable to crime victims as indicated in C.C.S.D.'s recent survey, include provision of crisis intervention, follow-up counselling and provision of personal escort assistance to court. Information and referral is also provided in regard to court related services and various financial assistance programs. These services are not necessarily formally defined or limited to victims. The recent survey did not uncover any major victim based project in this program area.

A number of friendship centres indicated that they are involved in the provision of services to victims of crime. A few deal with witness services. Victim-based services are often

primarily directed to the needs of abused children and spouses. While the specific composition of services provided varies, many centres are actively involved in the provision of direct services relating to personal care - primarily crisis intervention, personal escort services to court and follow-up counselling. Assistance related to court scheduling, dispositions and court procedures is also provided. Some centres also offer both information and referral assistance in regard to court related and personal care services where appropriate. It is interesting to note that a number of centres also provide interpretation services for clients, both with the courts and social agencies. Victim-based projects are limited to victim-offender reconciliation programs located in a few centres.

While some centres have indicated an interest in the development of full-fledged victim services, actual programs are limited to diversion reconciliation initiatives, directed by organizations such as the Alberta Native Counselling Services of Alberta. This agency, which has traditionally been involved in providing a range of services to native persons in Alberta has recently been developing a plan for a comprehensive court based victim assistance program. The proposal emphasizes the need to provide more than is available to the agency's court workers in dealing with a range of court related activity.

## THE JUSTICE SYSTEM

### Corrections

The 1981 victim survey indicated that corrections organizations were often major players in the development and provision of victim services. CCSD's 1983 survey however, suggests that there have been some diminishing of responsibility among corrections authorities in providing victim services. Nevertheless, services continue to be provided by many correction agencies across the country. Probation officers assumed responsibility for preparing of victim impact statements. They were generally mandated to assist the court in establishing and administering restitution orders. Corrections have been at the forefront in developing and managing - often through sub-contracting to voluntary sector agencies - victim/offender reconciliation services. Finally, a number of provincial government organizations responsible for corrections were involved in initiating special victim/witness service projects. The recent survey suggests that the role of corrections in this field is

---

1. While this section employs specific examples intended to illustrate various means of ongoing services, it is important to note that there are numerous other significant victim/witness projects. Most have been identified in Appendix 2. Many have been given considerable attention in this document e.g. "Services to Victims and Witnesses of Crime in Canada".

becoming somewhat restricted with primary involvement focussed on supporting restitution orders and developing court-directed mediation exercises. Some corrections organizations indicated continued responsibility for provision of other services, including property repair, provision of legal information or notification of court procedures and preparation for testimony.

Police

As was recognized in the 1981 survey, the police were the most actively involved organizations dealing with victims. The interest in this field has continued in the past few years. The Canadian Association of Chiefs of Police have assigned special priority to the subject. The R.C.M.P. and community police departments have embarked on active development of policies directed to the provision of more sensitive and comprehensive services to victims. As well, local police organizations have initiated a number of victim needs assessments and recent victim service projects.

The results of the recent survey involving both community police organizations and R.C.M.P. detachments suggests that:

* Most assume responsibility for various victim services as part of their on-going responsibilities. While the specific pattern of services and roles assumed by departments varies, the general trend is for police to provide information and refer victims for personal care services wherever possible. They are also prone to be directly involved in the provision of services related to linking the victim with the criminal justice system.

* The majority of organizations also provide court related services.

* There is a tendency for police organizations to assume more direct service responsibility where other service organizations are not available. However, this "all things to all people" role is generally not considered desirable.

Police continue to be involved in the planning and cooperative implementation of most special victim/witness projects in Canada. Often they have continued to assume leadership in the development of demonstration victim service projects. Many police organizations have concluded that changes directed at improving the needs of victims can be introduced through training, policy and procedural changes.

One of the more interesting and comprehensive responses

has been a victim-focussed project in the Vancouver Police Department. The commitment to encourage better use of existing resources through changes in the existing system is being pursued by a victim coordinator with research assistance from the provincial Ministry of the Attorney General. The objectives of the exercise are to develop and implement a plan of adjustments and institute a monitoring process of these changes. The development of the project includes:

* Determining the needs of victims and means of addressing them. This was accomplished through consideration of existing victim data; interviews with a sample of victims; police- and non-police based agencies - including those primarily concerned with victims; and those serving the broader committee. Site visits with other victim projects were also conducted.

* Development and coordination of the implementation of the strategy.

* Tracking of two hundred victims through the criminal justice system from the time of victimization to court.

* Creation of an advisory committee of agency representatives to consider information arising from implementation of the strategy.

Many police departments continue to explore more effective means of dealing with domestic violence through direct development of civilian professional capability. Such is the case with the well established London family consultant service located in that community's police department. This program, established in 1970, attempts to:

(a) assist officers by providing immediate assessment and intervention in crisis situations and by supplying information about, or arranging referrals to, appropriate community resources;

(b) aid in the prevention of serious and/or emotional dysfunctions through early detection and intervention;

(c) facilitate increased understanding and cooperation between mental health and law enforcement professionals;

(d) increase community awareness of the social role of the police force;

(e) provide a model of human services to other communities through careful documentation and evaluation;

(f) provide informal in-service and field training for police officers in the area of crisis intervention.

This program is essentially dependent on a corps of family consultants who assist police officers in dealing with individuals and families. The service operates out of police headquarters and allows consultants to be in direct radio contact with police officers. They are mobile and can therefore provide immediate assistance to police crisis calls. Officers determine whether to involve the service, based on their evaluation of the case and the perceived likelihood that participants will avail themselves of the service.

Alternative models have also been developed and evaluated such as the Family Crisis Project in Restigouche and the Domestic Response Team in Toronto. The Domestic Response Team was recently initiated as a twelve month demonstration project with the Metropolitan Toronto Police. The project reflects a long history of commitment of both the police department and concerned social agencies and professionals to more effectively provide follow-up support to police officers confronted with domestic violence experiences. The development of the present project resulted from the active involvement of the professional social work association, the social planning council and concerned service agencies. Activities leading to the 1981 experiment included numerous workshops, studies and a positive cooperative planning exercise involving both social services agencies and the police. These teams are available to calls for assistance of police officers on duty during social agency "off hours", i.e. from 5:00 p.m. to 3:00 a.m.

While other communities have relied on back up "non police" (paid or voluntary) personnel, it was decided that a number of characteristics of many domestic violence situations in Toronto warranted the use of collaborative teams of human resource specialists and police officers. These factors include the complex mix of varied cultural conditions and the neighbourhoods often most likely to experience domestic violence situations.

The project, located in a couple of the department's divisions, involved three "domestic response teams". It has been managed by a joint committee involving representatives of the Metropolitan social services, the community family service agency and the police. The specific services of the teams include provision of direct crisis support at the site of the crime and follow-up services to victims providing counselling, information and assistance in identifying and receiving support from appropriate community agencies. Direct services, referral coordination and advocacy actions are carried on through field and direct office visits and phone contact - designed to meet the needs and convenience of the victim. Cases are generally open for

a period of seven weeks.

A recent evaluation of the project considered the effectiveness of its staffing and organizational arrangements, information systems and communications components. It suggests that the project is achieving its objectives in providing the necessary backup to police and increasing the effective cooperation of those agencies involved.

Other police departments are considering, or are involved in, projects which stress linkage between the police department and a community-based agency.

For example, the Salvation Army in Ottawa has been actively involved for some time in the development of a victim/witness assistance program. A project was mounted in January of 1980, primarily serviced by volunteers. It is closely linked to the efforts of the local police department. A needs analysis regarding the service was conducted in 1981. It suggested that the service was not well-known. However, most victims indicated the need for such a service. This information, coupled with extensive involvement with community organizations, lead the Salvation Army to develop a more comprehensive service.

The program is to include two components. The first - a victim assistance initiative - would be responsible for providing service to victims, acquaint them with the court process, and encourage greater sensitivity and commitment to the needs of victims by organizations in both the criminal justice and social development fields. Services would be directed to victims requiring services and to families of victims. Referrals would, at least initially, be primarily from the police.

The witness assistance component is intended to help the witness gain a greater understanding of, and appreciation for, the court process; assist witnesses in their relationship with the criminal justice process; and promote longer-term change in the response of courts to victim witness needs, e.g. development of a witness waiting area. The program would inform witnesses of procedures in court cases, ensure that witnesses are informed as to the progress of their cases, reduce unnecessary inconvenience and costs on witnesses, and assist with witness renumeration needs.

The first component of this project has recently received required support for the upcoming year. It will initially service all victims of crime. It will be involved in providing a 24-hour crisis intervention initiative concerned with emergency transportation needs, home repairs, emotional support and residential clean-up, information on case status, crime compensation and referral to social agencies. The project, located in the police building, is being coordinated by both a

civilian and police professional.

Still other police departments are experimenting with means of developing cooperative service programs with local courts. Such initiatives are in evidence in numerous communities including Calgary, Edmonton, Winnipeg and Kitchener Waterloo. The major intention in this approach is to provide a continuity of service from reported victimizations through the disposition of the case.

The Kitchener project had its historical base in the early seventies in one of the first victim offender reconciliation programs, stressing mediation as the means of "correcting" the situation. This project was developed by the Mennonite Central Committee with some support from the Ontario government. It continues to serve the community. The project was expanded in 1979 with the addition of a community mediation service directed to resolving disputes involving neighbours, relatives and tenants as an alternative to civil or even criminal prosecution.

Shortly thereafter, a comprehensive victim study was undertaken, intended to define victim needs and develop a service model. The needs survey suggested that many victims were able to meet their needs. Most needs which required attention were related to practical, "hard" issues, e.g. property repair, transportation and financial assistance. Based on the study results and community experiences, an advisory group composed of representatives of the police, community and courts developed a two-pronged victim service model. This includes services provided by a community service organization solely concerned with victims and the police department.

The police component involved the hiring of required staff directed to designing the program within the departmental system and training of police officers. The initiative, located in the Community Relations Branch of the department, acts on referrals of individual victims and police officers. At times the project will initiate contact with victims of violent crime.

The police component provides services to persons in all offense categories. They include crisis counselling, information on the status of the investigation, court case, crime compensation and crime prevention, referral to community resources and provision of ongoing services when the case proceeds to court. The project employs a number of methods in providing these services. They include the provision of an identification card for victims, notification of all break and enter victims by mail of assistance available to them and the use of victim advocates.

Given the different designs of the various police-based projects focussing on domestic violence, coupled with the present fragmentary evaluative information regarding these initiatives, it

is not yet possible to determine which model(s) are most suited to effectively deal with police requirements in this field.

The Administration of Courts

The recent survey explored in some detail the extent of involvement of those offices responsible for the administration of courts.

One of the more well established court-located victim/witness programs is located in the provincial court in Winnipeg.

This program is provided with ongoing policy direction by an advisory board composed of representatives of the judiciary, the office of the prosecutor, the police department and community based agencies. One of those agencies represented is the Mennonite Central Committee - the group responsible for the initial development of a victim/offender reconciliation program in Winnipeg from which this project evolved. The program provides a wide range of services to both victims and witnesses including the provision of information outlining court procedures; provision of witness fees; management of restitution; preparation for court; witness alert and court conciliation procedures; and referrals to community-based service agencies when required. Staff and volunteers have been actively involved in, and developed formal linkages with, related community services including the development of a victim-focussed program based in the police department and specialized services for sexually abused and spouse abused victims. There is considerable variation in the extent of services provided to victims through the other court administrators. In most instances, services focus on the needs of the victim as witness and include provision of information regarding court procedures, claims compensation and other court related matters. Also most offices indicated some form of involvement in regard to the provision of witness fees.

Overall, there has been increased emphasis on the provision of assistance to the victim as witness within the justice system during the past few years. This trend is evident in:

* The support provided to many of the victim/witness projects in the late seventies emphasized the needs of the victim which are the direct consequence of the victimization experience. This has now shifted in some areas of Canada to support to the victim in understanding and positively participating with the criminal justice system.

* The shifting of responsibilities for victim services in certain provincial governments e.g. Ontario and

British Columbia from organizations which were concerned with services directed to both objectives (e.g. some provincial corrections systems) to provincial Attorneys General, where the major concerns relate to constructive involvement of the witness as a measure of increased effectiveness of the system.

* The development of research projects and programs directed to improving the operations of the courts - in part through information and assistance for the victim witness.

This latter development has been evident in studies and developments in British Columbia, the Territories and Ontario. The most comprehensive initiative relates to the "case management" model designed and partially implemented in British Columbia.

The "case management model" is directed to increased commitment to the victim through the development of improved case management practices in the operations of the legal system. This approach, which seeks to improve the efficiency of the various components in the legal process, i.e. the Crown, police and courts, also provides opportunities for increased sensitivity and support to crime victims as witnesses. A further argument supporting this approach relates to the recognized cost savings which can be introduced in the legal system--some of which might be directed to costs required in assisting victims. This interest in developing an integrated case management system has been demonstrated in a number of jurisdictions in the past few years, including British Columbia, the Yukon, N.W.T. and, more recently, in Ontario. While there has been some variation in regard to the specific methods involved in each program, most initiatives have included analysis of the existing situation, design of a system, implementation, and monitoring and evaluation of the newly defined system's impact.

The first, and perhaps most influential, of these initiatives was developed in British Columbia. The basic case management system involves the development of appropriate and consistent procedures, systematic communication and clearly defined responsibilities and relationships of those involved in the legal process. The majority of components are primarily concerned with improvement in the efficiency and effectiveness of the system. These include charging standards, reports to Crown Counsel, information preparation and processing. They involve the police/crown relationship, the crown/defense relationship, case disposition and follow-up, and a trial coordination program.

Two components of the system can have a direct impact on the victim/witness:

(1) Witness notification, which involves the notification

of police and civilian witnesses regarding their appearance in court, can also include the provision of additional services to witnesses. This responsibility, which is vested with the crown, is undertaken by a witness notifier, who is responsible for the notification of witnesses, providing witnesses with additional information pertaining to appearances, dates and times, court locations, procedures in court and so on. Notification and denotification is now carried on by telephone and mail, not through personal contact, as was the past practice.

(2) Witness administration involves all aspects of witness contact following the witness notification phase. Functions include travel and accommodation arrangements, court facilities for witnesses and witness fees. British Columbia has introduced a toll free line and arrangements with a major airline directed to facilitating travel and accommodation arrangements for witnesses. Both components are perceived as notably improving the efficient coordination of the system and also providing more effective service to the witnesses.

While it has been difficult to involve all components of the legal process in supporting the case management approach, initial developments indicate there is merit in continued efforts to gain support for the system.

Crown Attorneys

The recent survey also attempted to identify services provided through Crown Attorneys' offices. Few victim/witness projects were identified. One such initiative is the coordinator program located with the Crown Attorneys office in Uttawa established to provide just and fair treatment to witnesses in order to ensure their participation and cooperation with the judicial process.

The program coordinator and his assistant are involved in coordinating elements of the judicial process specifically in initiating and maintaining communications with police, crown counsel, defense council and crown witnesses. This "case management" function allows staff to determine when the witness might not be required; ensure witnesses are suitably notified and arranging of trial dates according to witness availability. The program also assists witnesses through the provision of information on the justice system; assistance in the return of property and referrals to social and legal agencies.

There was some evidence that most crown attorneys provide some services to victim witnesses. The major trends

appear to be related to providing information, witness fees, restitution provision, court escort services and preparation for testimony. A small number indicated that they attempt to provide some direct counselling and crisis intervention assistance to victim/witnesses. Almost one half of those contacted in the recent survey indicated that they do attempt to provide both referral and coordination assistance where possible. There is in-service provision but the services are provided informally and not recorded - in part due to the lack of formal authorization by provinces for such involvement of crown attorneys. The recent survey also suggests that there are a number of considerations underway among the crown attorneys in various provinces regarding the development of expanded services which will more directly assist the victim witness, e.g. the development of witness advocates. Economic restraint, coupled with the continued debate as to the appropriateness of the crown attorney's giving special assistance to victims, has delayed some of these pending service plans.

## Chapter 4 - Where to from here?

There would appear to be a number of emerging trends in the evolution of services to crime victims since 1980. They indicate a number of choices and challenges regarding the extent, manner and direction in the future development of victim services. Those patterns discussed below are not presented in any particular order and are not necessarily mutually exclusive.

### I. EXTENT OF SERVICE DEVELOPMENT

There has not been a substantial growth either in new projects or in the expansion of existing specialized victim or victim/witness services. While it is true that new initiatives have recently been instituted, such as the Domestic Response Team in Toronto, it is also the case that other projects have been terminated, such as the Victim Services Project in Victoria. While there continues to be evidence of interest in meeting victim requirements among social development-based agencies, C.C.S.D.'s recent survey does not indicate any significant trend in the development of services specifically intended to meet victim needs. The one major exception however, is the development of services to victims through the actions of many police departments. This is often reflected in the considerable efforts of many police organizations intended to train police officers, adjust procedures, and introduce services, e.g. victim identification cards. Unfortunately, the extent of these developments cannot be accurately determined.

This limited growth of services is not necessarily a reflection of a lack of interest in victim services. Many communities are currently involved in determining victim service needs prior to establishing victim service programs. Much effort

is being directed to providing information and training sessions for staffs of organizations dealing with victims, e.g. police officers and health care professionals. These developments often result in increased sensitivity to, and awareness of, the needs of victims of crimes. Such adjustments might not, however, be evident in the formal definition of specialized victim services. It is also important to note the extensive efforts of many organizations to improve the quality of information available to victims of existing community services. Also much effort has been directed to the development of more effective planning and coordination methods among service agencies, intended to improve the "linkage" of victims with required service agencies. Again such developments, while not necessarily reflecting a major expansion of victim-focussed services, could represent considerable improvement in the provision of services to victims within the existing systems.

Of course recent limited growth in regard to victim services is also related to constraints on service developments. It reflects a "wait and see" attitude of some provinces in respect to the then pending Victim Task Force Report, major needs assessment studies, and program evaluations currently underway. Finally the recent economic climate has severely limited the growth of services.

It is interesting to note that the majority of recently instituted service projects and/or expansion of existing programs for victims have relied on the developments of a skilled volunteer corps, self-help groups or have redirected resources already available to service agencies. Most developments have therefore avoided extensive additional costs.

## II. HUMAN RESOURCES

Given the reality of recent resource constraints, the emerging experience gained in the development of victim services, and shifting attitudes and interests of both the public and professionals, there has been a substantial increase in voluntary action in the provision of victim services. This has been evident in the involvement of citizens as volunteers providing assistance to, or being supervised by, professional staff. It is also present in the development of self-help initiatives involving victims.

### Voluntarism

One of the means for developing or expanding services to victims while dealing with resource constraints is the use of volunteers.

There has been an increasing interest in the development of qualified volunteers to deal with victims needs. While not a

new phenomenon in that a number of major projects developed during the seventies included volunteers, this pattern is expanding to include organizations serving victims in general under both public and voluntary auspices, e.g. police departments. Evidence of this was found in the recent C.C.S.D. survey. It is evident in the increasing public interest in voluntary programs such as the Victim Service Program in Vancouver and the Restigouche project in N.B. both of which are dependent on volunteers. It is popular with those planning for development of new or expanded services. It is typified for example in the design of the Salvation Army Program in Ottawa. One of the larger voluntary projects is the "Citizen Participation and Support Project" of the Edmonton Police Department's Victims Services Unit. This is a good example of a shift towards dependency on volunteers by a well-established victim project.

The Victim Services Unit with the Edmonton Police Department represents one of the most comprehensive and well-known victim services programs in Canada. Since 1979, it has undertaken a staged expansion of services now available to all victims of crime. The services include property return, information to victims regarding their case status, support in meeting emotional requirements through personal visits and referrals. The program's evaluation has resulted in fundamental adjustments in the police department's information system, practice of officers (e.g. informing victims of the program) and promoting the service (e.g. development of information cards and brochures).

Demands on the program doubled when it was expanded to cover all victims of crime. Department constraints suggested that resources were not available to maintain the basic services, let alone meet the increasing awareness of the need for a back-up crisis capability. The possibility of meeting these requirements through the use of a qualified volunteer team was considered in a community-based seminar involving concerned agencies. This meeting led to the general view that regardless of the existing programs, victims often continue to "fall between the cracks" of the service system. The victims unit was encouraged to develop a volunteer capability.

The resulting volunteer project is intended to alleviate crime victims' suffering, increase their sense of security and confidence in the judicial and law enforcement system, increase victim coordination in the prosecution of cases and increase coordination of existing community services and resources available to victims.

The project employs victim advocates to:

(1) lessen the immediate impact of a disruptive stressful crime;

(2) help victims to cope with the effects of crime by providing counselling and contacts with social agencies;

(3) focus on the prevention of further victimization and provide encouragement to the victim by explaining the apprehension and prosecution process;

(4) help to increase the "unit availability time" of police members and be of service to investigators by providing assistance to the victim during the crime investigation.

Advocates are involved when: victims are disoriented; the crime is an event which is expected to threaten his/her family or security; the victim lacks a personal support sytem (i.e. friends to assist); or when moral support is required in domestic crime related events (e.g. suicides).

Advocates become involved in two situations. First, where there is severe distress the investigating officer will call on citizen advocates. Two are assigned to the crime location and provide the required support and assistance at this time. Second, when the investigating officer believes that follow-up assistance might be required, he will forward a report of the case to the victim services unit.

The program numbers approximately 70 advocates who provide 5 hours a week. The service is available from 6 p.m. to 3 a.m., Monday to Friday and 10 a.m. to 1.a.m. Saturdays and Sundays. The program is supervised and coordinated by members of the police force. Regular educational and recreational events are available to volunteers.

While the above trend appears to be well established in the victim services system, the role of volunteers is often questioned. Concerns include the rights of volunteers to personal information on both victims and offenders, the capability of volunteers to assume responsibilities traditionally identified with professionals, and so on.

Self-Help

Self-help based programs are also being considered and developed by numerous organizations concerned with victim needs. This approach has been employed primarily by victim service organizations concerned with specific types of crime victims - sexually abused spouses and sexual assault yictims. This continues. However, there is now an interest on the part of numerous agencies in expanding the application of the self-help

approach to deal with other victims of specific crimes, e.g. incest, violent assault and property related crimes. There is interest in the development of groups with a major self-help component to deal with certain offender groups, e.g. sexual assault and wife abuse offenders. Such initiatives are no longer the primary interest of victim service programs concerned with specific groups of victims; they are also being considered by some comprehensive victim services. Thus, for example, a community-based victim service program in Kitchener Waterloo under the direction of a community board - the Community Justice Initiatives - has initiated a number of self-help groups. These groups focussing on victims and families of incest, rape and child molestation, and spouse abuse offenders are resourced by competent experts from appropriate service organizations.

Finally, a major "self-help" based development has recently evolved across Canada. "Victims of Violence" represents a number of community self-help groups primarily composed of friends, family and victims of violent crime. These groups tend to assume a number of roles including provisions of support to comfort, console, counsel and cope with the consequences of the crime. Most community chapters of this movement are also actively involved in advocating for changes in the criminal justice system which are deemed to support possibilities of continued criminal activity. Concerns have included proposed changes in regard to capital punishment, manditory supervision programs and so on. Groups have also actively encouraged society's support in providing numerous rights to victims of crime.

Self-help approaches also are confronted with challenges to their value. Can such groups provide the experience offered by skilled professionals? Do such groups create unnecessary dependency of its members? and so on.

Perhaps the most important issue which must be addressed by those responsible for the development of services for victims is to determine the basic purpose(s) of these services. This paper has indicated that most service projects emphasize the needs of the victim as a consequence of the victimization and/or as a participant in the criminal justice system. There is, however, another perspective often presented by those providing voluntary support. This view stresses the importance of encouraging society to more aggressively deal with the perpetrator of the crime.

This attitude is reflected in encouraging the development of support services to assist the offender, e.g. the recent development of treatment programs for spouse abusers. It is evident in certain initiatives directed to publically intimidate offenders. It is also apparent in efforts of public education and advocacy efforts directed to increased penalties for crime offenders. The underlying motivation and consequent action of individuals and groups espousing the above, will require

attention.

## III. PROCESS OF SERVICE DEVELOPMENT

There is considerable evidence that many provinces, communities and service organizations, regardless of their economic situation or inclination towards victim service development, are not prepared to develop new services until there is clear evidence of their need. As has been pointed out elsewhere, there has been considerable effort directed to researching crime patterns, assessing the needs of victims, their interests in accessing services, the level of knowledge of the existing services and reviews of specialized victim/witness projects. This approach of assessing the need for developing victim services is noteworthy in that it does not represent the general approach taken in the seventies with the development of many victim/witness services. It represents a response to:

* A growing awareness of the American experience where considerable resources were initially directed to service development without needs assessments and service evaluations on which to legitimize the need for the new service network. This approach, in part, is often perceived to have contributed to massive cutbacks in that program.

* An increasing awareness of the many myths which have generally been held regarding the need for various victim services. Thus, for example, the generally perceived extensive "service need" of victims is challenged in Canadian studies which often demonstrate that many victims would not necessarily revert to a formal service organization to meet their needs resulting from victimization. It is also apparent that the elderly citizens of Canada are rarely victimized and the crimes against elderly citizens are generally non-violent crimes. Thus the often held view that this population requires special attention in the development of victim services is suspect.

* A concern that specialized victim services have often not met the service demands initially expected of them. Such under-utilization is already evident in a number of victim based projects. It is not yet clear whether this phenomenon reflects a lack of preparatory research as to victim service requirements, the lack of knowledge of these programs on the part of victims, the effect of the agency providing services or the victim's seeking assistance through other avenues. For example, does location of victim services in a traditionally offender-focussed agency limit public use of these services?

* An increasing trend towards adapting the existing service systems and their staffs to better meet victim needs. This is evident in the emphasis placed on professional training programs, development of information-based programs and development of more effective referral methods.

## IV. UNDERSTANDING OF "VICTIM SERVICES"

The recent C.C.S.D. survey suggested that there remains a lack of understanding among many agencies as to the meaning of victim services. This not only reflects the various approaches organizations undertake in the planning and accounting systems they adopt; it also reflects a continued lack of appreciation of the scope of potential impact on crime victims and their subsequent service needs. Too often organizations providing "generic" services, such as mental health counselling or crisis intervention assistance, initially suggest that they do not provide services to victims of crime. However, when asked if they provide specific services at times to victims, they would respond in the affirmative.

There is a need for greater understanding of the range of possible service needs of victims both as a consequence of their victimization and in their capacity as participants in the criminal justice system. This would assist in determining the actual and/or potential role of organizations in both the social development and criminal justice systems in servicing crime victims. This does not necessarily imply, as some have argued, that a detailed victim focussed service planning continuum must be developed to be adopted by those organizations serving victims. While that might be helpful for those focussing on victim services, it would not be generally helpful for those focussing on victim services, it would not be generally practical, given the variations in the design of existing information systems in agencies and, more importantly, the primary service interest of many of those organizations which deal at times with victims. It will, however, be necessary to develop a communications initiative wherein the specific service needs of victims are defined in accordance with the various generic service frameworks employed by organizations in both the social development and criminal justice systems. This will allow for increased understanding as to the extent of those services available to victims. It will permit many in the mainstream of both service networks to recognize their responsibilities in serving crime victims.

The findings of the C.C.S.D. survey suggests that little has been done in many communities to communicate with existing organizations as to their service responsibilities to crime victims. It is clear that organizations such as those providing mental health services, multi-service centres and general welfare

assistance agencies benefit in defining their "place" in the victim service area.

While common service patterns might be developed for purposes of educating service organizations, the main need will be to support agencies' interest in serving victims so that they will be part of the Canadian "victim service movement" without necessarily being expected to introduce new planning systems inappropriate to their overall interests and requirements.

## V. INFORMATION PROGRAMS

A major emphasis in the development of response to victims' needs is the provision of information directed to informing the public as to their rights as victims, their role in relating to the criminal justice system and the availability of services required to meet service needs resulting from one's victimization.

The federal government has actively expanded its responsibilities in preparing materials and developing information activities directed to professionals and the public on the issue of services to victims of crime. These have included:

* the preparation and production of a number of relevant documents;

* establishment of the Family Violence Film Collection. A set of 18 films are available free of charge through 30 regional National Film Board offices;

* publication and distribution of a quarterly newsletter to over 8,000 professionals, groups and agencies;

* development and distribution of primary and secondary source material on wife-assault, child abuse and neglect and abuse of the elderly, including the distribution of over 5,000 copies of How the Law Can Help Battered Women;

* response to over 1200 requests for information per month;

* establishment of a Reference Centre of books, reports and other materials on family violence.

* preparing to meet the demand for information and consultation received by the Clearinghouse on Family Violence.

* The development of an initial victims resource collection. This initiative, located within the

Ministry of the Solicitor General, and under the guidance of an inter-departmental advisory committee, has been directed to:

-establishment of a collection of Canadian published and unpublished documents relating to victim issues;

-recommendation to purchase textbooks on victims for the Ministry's library;

-contacting other sources of information relating to victims;

-determining the feasibility of developing an automated information system on victims.

Depending on the government's decision regarding its future responsibilities to victims and the resources available, it is hoped that a more comprehensive information service to complement existing efforts might be developed.

Most victim and witness programs have included emphasis on the need to share information with the public and victims. The means whereby information is being provided vary. There is increased interest in the provision of written information to victims. Some organizations, primarily police departments, have adopted formal practices whereby officers are mandated to inform victims of available services. Many programs provide "on site" informational programs. For example, the Community Justices Initiative in Kitchener-Waterloo includes as a component of its responsibility on information, a kiosk run by staff and volunteers. The kiosk, located in the local provincial court, (criminal division) provides advice and information to both victims and witnesses.

Adjustments in the systems involved in tracing victims have been introduced in a number of organizations - specifically courts and police. Perhaps the most comprehensive initiative in this regard is the development of a province-wide program in Quebec concerned with victims of crime. This program includes:

* The provision of an information pamphlet to victims by police. The pamphlet includes the following information - the complaint file, name and number of investigative officer, information on the criminal justice system and information on various financial compensation options available to victims.

* Relaying of complaint form from police to crown attorney. Information includes considerable data on victim.

* The laying of charges, information on the victim will be computerized at both judicial districts and at central in the office in Montreal.

* The Montreal central office regularly mails information to the victim related to information on the charge, role of the victim as witness, and updating the victim on developments in the case.

* An information booklet on the trial procedures will be incorporated with the subpoena when the victim is called upon as a witness.

* That once the disposition is rendered, the court clerk responsible will correspond with the victim advising him/her of the terms of the sentencing disposition.

This comprehensive information system is in the implementation phase. It is hoped that most of the province will soon be provided with the district-based computer capability required to fulfill the program's mandate.

Other information programs have also been established to assist victims and/or witnesses in receiving information. One of the most comprehensive projects - the Justice Resource Service - has recently been established in P.E.I. This project co-sponsored by the federal government and provincial governments, involves a full-time coordinator. The program focusses on victims of crime, domestic violence, vandalism, public legal education and community involvement in criminal justice.

The program is available to individuals, community groups and government departments. Its services include provision of information and educational programs for the public, consultative assistance in resolving problems with the criminal justice system and development of community-based initiatives.

Thus experience and research pointing to the importance of ensuring that victims are aware of existing services, the operations of the criminal justice system and their related responsibilities are increasingly being reflected in Canadian programs.

## VI. THE JUSTICE FIELD

There is not a consistent pattern of defined responsibility in provision of services to victims among the various components of the criminal justice system.

This diversity is evident among similar organizations. Thus, for example, those responsible for administration of courts demonstrate varied interests or levels of active involvement in

providing services to victims/witnesses. These varied patterns of accepted responsibility appear to be the result of a number of factors such as different views as to the legitimate roles and responsibilities of the courts to victims. There is also some evidence of shifting responsibilities for victim services in certain provincial jurisdictions. Thus, for example, the strong involvement and interest of the correctional systems in provinces such as British Columbia and Ontario in developing and supporting both victim and victim/witness services during the late seventies has diminished. At the same time, there is increased involvement of the Attorneys General's office in both provinces - emphasizing developments more directly related to the needs of victims as witnesses. This raises some important questions. Is it appropriate for Crown Attorneys to provide special assistance to victim/witnesses? Can correction-based organizations legitimately meet their primary mandate in dealing with offenders while also providing services to victims? The extent of personal commitment of both politicians and senior administrators in these programs has also been a major factor in determining the extent of their organization's involvement with victims. All of these factors influence both auspices and design decisions on victim services. There is no apparent consistency in the development of responsibility to victims within the criminal justice system.

## VII. SOCIAL DEVELOPMENT

Developments in victim services in the social development field appear to be largely limited to those specialized victim programs and training initiatives for professional staff dealing with sexual abuse and family violence matters. There is little evidence to suggest that major initiatives have been undertaken by those responsible for the facilitation and development of victim services in encouraging or supporting developments attuned to the range of personal care and financial service requirements of victims in general. This reality is in sharp contrast to the strong support and interest expressed in surveys and conferences since 1980 among many organizations within the social development field. It is in contrast to the continued concerns expressed by many leaders representing police, the crown and courts that more direct responsibility for many required support services of victims be assumed by the existing social development network. These factors, coupled with the general interest in avoiding unnecessary duplication of services and improving the effectiveness of use of the existing service system, suggest a number of questions which merit consideration. Who should be responsible for financing and administration of the range of social development based services for victims such as mental health counselling? How are these services to be planned and developed? By whom? What relationship is to be developed between those responsible for the criminal justice and social development systems in the planning, development and coordination of these services?

## VIII. THE ROLE OF THE VOLUNTARY SECTOR

There are a number of issues which will require consideration in defining the voluntary sector's role in the planning and delivery of victim services. Considerable differences of opinion still exists regarding the appropriate role(s) of this sector. To illustrate:

* A number of national voluntary organizations have assumed an active role in undertaking educational responsibilities, development of policies and encouragement of victim focussed services. Yet an interest of a number of these organizations in collaborating in the development and maintenances of a clearinghouse has not yet been favourably received by government.

* While a number of victim-based projects have been initiated by voluntary organizations, often with full government support, many government officials still maintain that such responsibilities should be assumed directly by government agencies.

Future victim service development requires resolution on the appropriate role and responsibilities of the voluntary sector in this field. Is the voluntary sector an appropriate vehicle for providing victim services? Are agencies involved with the needs of offenders appropriate to provide victim services? What is the appropriate relationship of government and the voluntary sector in determining responsibilities for planning and delivering services? Is the role of the voluntary sector limited to serving all or only some groups of crime victims? Are those responsibilities most suited to the voluntary sector limited to certain roles, e.g. advocacy, public education, or information dissemination responsibilities? Should the voluntary agency be expected to demonstrate capability in provision of effective victim services prior to assuming long term responsibilities? Should voluntary agencies assume the leadership role in initiating and developing new services which, when proven, are then transferred to the public sector - as was recently the case with the Winnipeg victim/witness service. Answers to these matters will provide greater clarity in the voluntary sector as to their expected responsibility in this field.

## IX ORGANIZATION OF SERVICES

There is increasing interest among those responsible for the development of victim services in including these services in the service framework of existing organizations. In recent years, considerable attention has been given to the development of specialized programs for development of victim and witness

programs, either as ongoing initiatives, (e.g. sexual abuse centres) or as demonstration initiatives. Now, however, many are increasingly convinced that greater attention to sensitizing expert professionals, redesigning of existing services and ensuring appropriate coordination and referral systems among those organizations in contact with victims and witnesses offers the most appropriate direction for future service developments in this field. These views stem from:

* A recognition of the distinctive nature of the Canadian service system in both the criminal justice and social development fields. The scope of services available, and criteria for eligibility of services, (e.g. universal health care insurance) suggest that newly devised programs specifically designed to meet victim needs often result in the duplication of services.

* A general reluctance to adopting the "special project/program" approach in dealing with human service developments in the United States - emphasizing specialized services - there is a strong commitment in this country to expanding the capability and sensitivity of our existing service system in dealing with emerging service requirements.

As a result:

* Some provinces have, to date, resisted participation in the development of new "special victim projects". Others are indicating concern regarding the future of existing projects. Should they be continued? Should the results of these initiatives be reflected in the development of the existing service system and the projects themselves terminated? In fact, some provinces are actively involved in the development of policies regarding victim services which will emphasize the development of victim services within the existing network of services and discourage future "special project" status for these services.

* Many planners in this field are concerned with the results of the emerging research on crime patterns, victim needs and service availability. In many communities, the general assumptions regarding the need for extensive new services have not proven to be justified. Thus, some specialized victim services are under-utilized. Studies often suggest limited interest on the part of victims for specialized services and often, when they are required, they are available through the existing service system. These findings, coupled with the need to effectively use

the existing service resources, further support the expanded use of the existing system to meet victim requirements. Redirecting resources or emphasis in an organization with a general mandate, e.g. hospitals, social welfare agencies is much easier than the development of or "winding down" of specialized programs and projects.

This view is not of course universally held. We continue to support certain specialized victim programs, e.g. sexual abuse programs. Certain programs providing services to victims of crime, originally developed as demonstration projects, have been given on-going status within the organizations housing them. As has been demonstrated in this paper, there are also a number of new initiatives focussing on the development of specialized programs/projects, e.g. the development of the wife abuse and victim/witness projects in Manitoba. However, even where new developments are occurring, it is important to recognize that the majority tend to stress the need for collaboration and coordination with existing service organizations. They emphasize that in the long term, existing service organizations should assume greater responsibility either through training of professional staff and/or adjustments in their policies and procedures. Projects such as the Vancouver Police project, are therefore often intended to be at least partially self-destructive.

It is obvious that a number of challenges confront those responsible for the development of victim services in the future. They include:

* Ensuring that the existing service system is prepared to accommodate and service victims. This will require adjustments in mandates, practices, procedures, priorization and design of programs. It will require the development and design of in-service training programs of professional staffs, directed to acquainting them with the specific needs of victims and exploring means whereby these needs can be addressed.

* Determining the extent to which, and means whereby, improved coordination and referral methods can be developed among agencies involved with victims. There now appears to be considerable commitment on the part of organizations in both the social development and criminal justice systems to "work together". This development has a strong historical base in the evolution of child abuse services in Canada. More recently such cooperation is evident in the development of services for other specific victim groups, e.g. the development of the

abused spouse program in Manitoba, many of the programs to deal with sexual assault. Interagency involvements in the development of special service programs intended for victims in general as well as in the on-going management of these programs, have also increased. The challenge is perhaps not in encouraging cooperative action, but rather in ensuring that organizations are supported in their desire to collaborate. This is especially important in an environment where other agency program priorities are pressing and resources are limited.

* Ensuring that victims are aware of available services. This is achieved through public information programs and appropriate referral systems. It is achieved through instituting practices whereby professionals are expected to advise victims as to services available. It requires considerable preparation of professional staff, especially police, regarding the characteristics of the existing service system.

## X. GOVERNMENTS' RESPONSIBILITIES

There continues to be considerable concern among representatives of both governments and the voluntary sector as to the definition of appropriate levels of responsibility for planning and delivery victim services. While this involves mainly the federal and provincial governments, many local governments are also increasingly interested (e.g. the involvement of the regional government in Metropolitan Toronto in developing the domestic response program). While it is generally conceded that the responsibility for development of many of the victim based services linked to social development initiatives is primarily provincial, responsibilities for the various components within the criminal justice system are not as evident. For example, the various responsibilities of the federal and provincial levels of government in the administration of Justice and Corrections and the involvement of all three levels of government in police services create confusion. Further, there is a need to clarify the future relationships of the federal and provincial governments where national supportive activity is provided in this field, e.g. national information services, public education, demonstration and research responsibilities. Joint federal/provincial actions in these areas such as the creation of the federal/provincial victims task force argues well for future cooperation in this area.

## Conclusion

This paper in part describes the many developments which have recently occurred in considering Canadian society's responsibility to victims of crime. While these continue to be questions regarding the extent, means and capability of our society to respond to the victims of crime, there is little doubt that future developments in the structuring of law, operations of the criminal justice system and design of services will reflect a much greater recognition of the rights and needs of crime victims.

APPENDIX I

## STUDIES/REVIEWS

The following is a partial list of studies which have recently been conducted in Canada. They represent national, provincial and community initiatives. They represent assessments of victim and witness needs, and the availability of required services. While the list is partial it does represent the major research initiatives undertaken in the past three years focussing on the general area of victim and victim services. (A number of specialized studies on subjects such as the effectiveness of crime compensation programs, child sexual abuse requirements and so on are not included.)

### National

OVERVIEW AND ANNOTATED BILIOGRAPHY OF THE NEEDS OF CRIME VICTIMS (Dr. Colin Meredith) Ottawa: Research Division; Solicitor General Canada. unpublished

> The purpose of this project was to review the literature and complete an annotated bibliography on the needs of victims.

SERVICES TO VICTIMS AND WITNESSES OF CRIME IN CANADA (Norquay and Weiler) Ottawa: Research Division; Solicitor General. unpublished

> The study identifies and assesses the principal types of victim and witness services that currently exist or are being developed in Canada. It offers suggestions for future policy and program development in the following areas: federal/provincial relationships; the need for a national focus point; crime compensation; funding mechanisms; the role of governments; local planning of services; the role of police and victim rights.

ASSESSMENT OF VICTIM WITNESS NEEDS IN THE YUKON (Audrey McLaughlin) Ottawa: Research Division, Department of Justice

This review was intended to accommodate a number of objectives including identifying and analyzing existing services available to victims, identifying the extent and nature of victim and witness needs, identifying means of meeting victim and witness needs, and providing necessary baseline data for future evaluation of victim services.

The review was conducted under the direction of a steering committee consisting of representatives of various social services and criminal justice agencies in the Yukon. The review lead to a report including the study's findings and their implications.

ASSESSMENT OF VICTIM NEEDS IN THE NORTHWEST TERRITORIES (Susan Lee Green) Ottawa: Research Division, Department of Justice

This victims needs assessment was intended to analyze both from the point of view of the criminal justice and social service agencies and victims themselves the extent to which victim needs are being met. The project was intended to ensure that decisions regarding development of victim services were based on sound data and to provide some of the baseline information necessary if future effectiveness studies on victim services were to be conducted. The research included gaining information on victim needs, services available to victims, use of services by victims and views regarding the treatment of the victim by the criminal justice system.

The review was conducted with the assistance of the N.W.T. Justice and Corrections Committee. A report has been prepared.

Provincial/Territories

EVALUATION OF THE WITNESS COMPONENT OF THE CASE MANAGEMENT PROJECT IN BRITISH COLUMBIA (Mr. H.J. Bradley) Ottawa: Research Division; Department of Justice. published

This project carried out in conjunction with the British Columbia government included evaluation of the impact of a newly introduced case management system on witness satisfaction. The evaluation was intended to monitor all phases of the new system including witness notification, witness administration, case disposition and follow-up. It proposed a model for future use related to case management techniques, provided evaluation of a number of areas including witness perception of their treatment in the system. A report was prepared.

ANALYSIS OF CASE MANAGEMENT PRACTICES IN THE NORTHWEST TERRITORIES (Mr. Henry J. Bradley) Ottawa: Research Division; Department of Justice

The review includes a detailed analysis of a number of specific subjects including witness control--both police and civilian; witness notification and denotification procedures; the cost analyses of both; witness and personal travel and accommodation procedures; feasibility of introducing witness managers and a central reservation system; and the perception of witnesses of the court process.

The review team was given direction through a steering committee composed of representatives of each of the justice components involved.

ANALYSIS TO EVALUATE CASE MANAGEMENT AND TRIAL COORDINATION PRACTICES AND THEIR EFFECT ON VICTIMS AND WITNESSES OF CRIME IN THE YUKON (Mr. Henry J. Bradley) Ottawa: Research Division; Department of Justice

This review of witness management systems and trial coordination practice included the analysis of a number of specific areas of interest. Its emphasis was similar to the review conducted in the Northwest Territories. This review was also under the direction of a steering committee composed of representatives of each involved component of the justice system. A report has been prepared including findings, recommendations, implementation strategies and resource requirements.

STUDY FOR THE PLANNING OF VICTIM ASSISTANCE SERVICES IN P.E.I. PHASE I (Dr. Colin Meredith) Ottawa: Research Division, Ministry of the Solicitor General - unpublished

The purpose of this project was to develop detailed research plans for a comprehensive analysis of the needs for changes in victim services in P.E.I. The plans were developed through discussion with provincial criminal justice officials, through an assessment of the availability of data and on the basis of an analysis of present services. The plans were submitted to the province for approval and were accepted.

STUDY FOR THE PLANNING OF VICTIM ASSISTANCE SERVICES IN P.E.I. PHASE II (Dr. Colin Meredith) Ottawa: Research Division, Ministry of the Solicitor General

The purpose of this study is to collect data for the local planning committee to assist them in the Planning of Victim Services. Data will be collected so as to serve as a baseline for future evaluation of any new services.

Community

STUDY FOR THE PLANNING OF VICTIM ASSISTANCE SERVICES IN RICHMOND, B.C. - VOLUME I (Dr. Colin Meredith) Ottawa: Research Division, Ministry of the Solicitor General

The purpose of this study was to collect information for the local planning committee intended to assist them in planning for victim services. In addition data was collected to serve as a baseline for subsequent evaluation of any new services.

ANALYSIS OF NEEDS FOR VICTIM-WITNESS ASSISTANCE IN RICHMOND (Dr. Colin Meredith) Ottawa: Research Division, Department of Justice

This review was conducted in conjunction with a study on the needs of victims in Richmond. This survey focussed on the impact of the criminal justice system on witnesses and involved interviewing of two hundred witnesses. The project was undertaken for the local victim services planning committee representing both local agencies and government officials.

NEEDS AND SERVICES FOR CRIME VICTIMS IN CALGARY: VICTIM SERVICES IN CALGARY: THE PROGRAM AND THE RESEARCH (Judith Muir) Ottawa: Research Division: Ministry of the Solicitor General - unpublished

The purpose of this project is to collect data which can be used by the police department to plan additional services to victims and to assess their effectiveness

STUDY FOR THE EVALUATION OF THE EDMONTON POLICE DEPARTMENT'S SERVICES UNIT: PHASE I (C. Meredith) Ottawa: Research Division, Ministry of Solicitor General - unpublished

The purpose of the project was to develop detailed research plans for the evaluation of the victims services unit of the Edmonton Police Department. The research plans were developed on the basis of an assessment of available information sources in a manner which incorporated the management information needs of the police department. These plans were submitted to the police department for approval and accepted. A second project to carry out this agreed upon research is to be undertaken.

VICTIMS AND WITNESSES: EXPERIENCES, NEEDS AND COMMUNITY/ CRIMINAL JUSTICE RESPONSE (W.K. Stuebing, Ph.D.) Ottawa, Research Division, Department of Justice - published.

The research project was undertaken in Red Deer in order to identify the needs of victims and witnesses. Such information would provide data required to plan for appropriate victim witness services. The study included interviews with over four hundred victims and witnesses, and included an assessment of existing social and justice based service agencies. Based on an analysis of victim and witness experiences, needs and concerns; the activities of and response of those responsible for the criminal justice system, the courts and community services, the report suggests that a view of developments be considered. These include increased information, provision of clarity of victim rights and improved victim and witness services through training of professionals, sensitizing of practices of existing agencies, and the development of new services.

ASSESSMENT OF THE AVAILABILITY OF SERVICES TO VICTIMS OF CRIME IN SASKATOON (Dr. Melanie Lault) Ottawa: Research Division, Department of Justice

The purpose of this assessment was to provide information required to deal with a number of concerns including determining how local agencies are presently dealing with victims and witnesses, determining the extent and availability of the present service system in meeting victim needs, determine gaps in service and devise a strategy for improving the treatment of victims and witnesses.

The project was supported through the efforts of locally based advisory committees. The review lead to the preparation of a report.

EVALUATION OF THE WINNIPEG VICTIM/WITNESS ASSISTANCE PROGRAM (Dr. Stephen Brickley) Ottawa: Research Division, Department of Justice

The project was designed to collect data required to determine the impact of the victim/witness program on those affected. The review included gathering of information from victims, witnesses, representatives of different levels of the police department, crown attorneys and victim and witness workers. The review addressed a number of issues including utilization awareness and availability of services, liaison and coordination between the victim and witness assistance programs and other agencies in contact with victims and witnesses, the effectiveness of the program in meeting the needs of victims and witnesses and its impact on criminal justice and social services agencies. A report has been prepared.

WINNIPEG VICTIM/WITNESS ASSISTANCE PROGRAM: PLANNING STUDY (Dr. S. Brickley) Ottawa: Research Division, Ministry of the Solicitor General

The purpose of this project was to collect information from crime victims and witnesses in Winnipeg on what services were available. This information was provided to a local committee of agencies to help them implement a victim/witness assistance program.

RESEARCH ON VICTIM SERVICES IN THE KITCHENER-WATERLOO REGION (Dr. S. Brown and Mr. Dean Peachey) Ottawa: Research Division, Ministry of the Solicitor General

The purpose of this project is to evaluate the effectiveness of the victim assistance program which has been developed in the Kitchener-Waterloo region.

AN INTEGRATED RESPONSE TO WIFE ASSAULT: A COMMUNITY MODEL (P. Jaffe & C.A. Durris) Ottawa: Research Division, Ministry of the Solicitor General

The purpose of the study was to collect information for the London Coordinating Committee on Family Violence which could be used to develop integrated services for assaulted wives.

EVALUATION OF RESTIGOUCHE FAMILY CRISIS INTERVENTION PROGRAM (Mr. Peter Lanette) Ottawa: Research Division, Ministry of the Solicitor General

The purpose of this project is to collect detailed information on the implementation, operations and effectiveness of the Restigouche Family Crisis Intervention program. This program uses volunteers who provide backup to both R.C.M.P. detachments and community police departments in northeastern New Brunswick in their dealing with family crisis calls.

STUDY FOR THE PLANNING OF VICTIM ASSISTANCE SERVICES IN NEWFOUNDLAND - PHASE I (Dr. Colin Meredith) - unpublished

The purpose of this project was to develop detailed research plans for an analysis of the needs for changes in victim services in St. Johns and Cornerbrook. The plans were developed through discussions with provincial criminal justice officials through an assessment of the availability of relevant data and on the basis of an analysis of present services. These plans were submitted to the province for approval and accepted. A second project to carry out the agreed upon research is to be undertaken.

APPENDIX II

# VICTIM/WITNESS PROGRAMS

This appendix identifies various types of programs directed to crime victims. The first grouping includes a description of many of the specialized victim projects representing distinctive approaches in serving crime victims. The appendix then identifies transition homes and sexual assault centres. Finally, a listing of crime compensation programs is included.

## I - SPECIALIZED CRIME VICTIM PROGRAMS

### VANCOUVER POLICE DEPARTMENT

Location: Vancouver, British Columbia
Address: Vancouver Police Department
Vancouver, B.C. V6A 2T2
Tel. Number:
Contact Person: R.J. Stewart, Chief Constable

This project focusses on a needs assessment. It will examine existing services that aid victims. This would include an interest in policy, services, statistics data and costs. One hundred randomly selected victims who have reported crime to Vancouver Police Department will be interviewed in order to determine their immediate and long-term needs. Victims would include those who have experienced crimes against the person or personal property.

This needs assessment survey will make recommendations concerning a model victim project, i.e. types of services offered; location of project; staff qualifications; referral network, pamphlets and brochures required; needs of special victims (juvenile, elderly, retarded, handicapped, sudden death and rape victims); cost of project and liaisons necessary with persons outside criminal justice system to achieve a successful project.

The survey will involve one full-time consultant.

## VICTIM SERVICES UNIT - CALGARY POLICE SERVICE

Location: Calgary, Alberta
Address: Room 337, Building I,
8 Manning Close N.E.,
Calgary Alberta.
T2E 7N5
Tel. Number: 268-2093/268-2094
Contact Person: Joyce Brown,
Coordination of Victim Unit
Inspector Crabbe, Calgary Police Force

The victim unit is police-based. It is located within the Community Services Section of the department. Referrals to the unit are from police officers, victims themselves and social service agencies. The Victim Unit also initiates contacts and offers assistance to victims through telephone and letters.

Since the Calgary Police Force has a Crisis Unit to respond to immediate victim needs, the Victim Services Unit concentrates on follow-up services. These services include: emotional support, assistance in the return of stolen goods, information about rape, information about available community service, information on crime prevention, assistance in filing for crime compensation, information about victim rights, information on court procedures and court dates.

The program services all crime victims, although concentration is on victims of personal crimes and elderly victims.

The staff include: (1) one full-time police sergeant responsible for overall police operations.(2) two full-time civilian coordinators responsible for program development and management and (3) support staff. A detailed evaluation of the program has been completed and is available.

VICTIM SERVICES UNIT - EDMONTON POLICE DEPARTMENT

Location: Edmonton, Alberta
Address: 9620 103rd A Avenue,
Edmonton, Alberta.
T5H 0H7
Tel. Number: (403) 421-3333
Contact Person: Sgt. Ed. Payuk

The program is located in the police department. It has expanded over the years and now services all victims of crime. The project has included responsibilities for revising and updating departmental information systems regarding victims, development of various types of information required by victims ensuring ongoing communication with victims with regard to the status of the investigation, status of stolen property, preparation for court and so on. Recently, the program has developed a victim advocacy capability directed to assisting the victim throughout the course of their involvement with the criminal justice system.

The unit is under the direction of a police officer. It involves a large corp of trained volunteers. An evaluation was conducted on the project a number of years ago. A further evaluation is being developed.

MANITOBA WIFE ABUSE PROGRAM - CHILDREN'S HOME OF WINNIPEG

Location: Throughout Manitoba
Address: 4th Floor, 777 Portage Ave.,
Winnipeg, Manitoba
R3G 3L1
Tel. Number: 786-7051
Contact Person: Mr. Sel Burrow's, Director of Program Development,
Children's Home of Winnipeg.

The objective of the program is to develop and implement a comprehensive coordinated province-wide approach to the provision of services for abused wives. The Manitoba Committee on Wife Abuse develops policy for the program and the Children's Home of Winnipeg supervises and administers the program.

The province-wide program includes public education on the incidence and severity of abuse and services; professional education with doctors, nurses, police and court personnel on victim needs; advocacy - resource people to provide assistance with social services and

courts; crisis phone - 24 hours a day to address immediate needs; resource development in rural areas, i.e. safe houses for refuge; and, family and child support.

The program involves seven staff people, a supervisor, public and professional educators, rural programmer, an advocacy and crisis phone worker and three child and family follow-up staff. These staff develop such programs and train volunteers throughout the province. Volunteers also are used in public education, crisis response and advocacy.

WINNIPEG POLICE DEPARTMENT - VICTIM SERVICES PROJECT

Location: Winnipeg, Manitoba
Address: 151 Princess Street,
P.O. Box 1680,
Winnipeg, Manitoba.
R3C 2Z7
Tel. Number: (204) 985-6078/985-6343/985-6350
Contact Person: Chief Ken Johnston; Supt. Herb Stevens;
Constable Bernie Dionne

The project is intended to expand the victim services component of the Victim/Witness Project presently in existence in Winnipeg. The Victim Services Project is located in Winnipeg Police Department. The staff reports to the Superintendent of Crime and also to the Director of Criminal Prosecutions of the Department of the Attorney General. The Victim Services Project continues to be part of the overall provincial Manitoba Victim/Witness Program. Referrals come from Winnipeg Police Force, Social Services or Attorney General Department.

The Victim Services Project provides information to victims regarding progress of investigation, property return and services; direct assistance and referral to services and training for police officers on the topic of domestic violence and victim needs; and training for volunteers. A form letter and Victim Service Brochure is sent to all victims of residential break and enter, personal robbery and assault causing bodily harm. Some victims will be contacted by phone or in person.

The project will serve all victims of crime. Special emphasis will be on victims of residential break and enter; personal robbery; sexual assault; serious assault;

next-of-kin homicide victims and next-of-kin fatal accident victims (where charge laid). Elderly victims would also receive special attention.

The project will involve one full time police constable who will be responsible for providing information to victims, and developing training for police; there will also be one full time victim service worker who will provide direct services and develop/train volunteers and support services; support staff and part time assistance of officers within the department will be provided. Finally, volunteers would also be trained to provide direct victim assistance.

VICTIM/WITNESS ASSISTANCE PROJECT - WINNIPEG

Location: Winnipeg, Manitoba
Address: 373 Broadway Ave.,
Winnipeg, Manitoba.
R3C 2Z7
Tel. Number: (204) 944-3459
Contact Person: Chief Judge Gyles
Provincial Attorney General.

The project is located in the Provincial Judges Court. Referrals are from police, social services and victims/witnesses themselves. Most recent emphasis is directed to serving witnesses.

Services include information about criminal justice system--brochure accompanies subpoena; information about social services; information about case status; notification of court date; cancellation of court attendance; assistance with the return of stolen property; and arranging of interpreters. The program operates a reception centre to provide the above services and offers protection from harrassment.

It serves all victims and witnesses in the City of Winnipeg. However, the majority of cases handled were witnesses since located in court house. The project is now being expanded to four other communities in Manitoba. Staff include: a full time civilian coordinator to develop and implement the project; one full time staff worker (civilian) to provide services. An advisory board was developed to oversee policy developments. A needs assessment associated with the project was undertaken in 1981. The project has also undergone a recent external evaluation.

VICTIM/WITNESS SERVICES IN WATERLOO REGION - YEAR ONE

Location: Kitchener, Ontario
Address: 27 Roy St.,
Kitchener, Ontario.
N2H 4B4
Tel. Number: (519) 744-6549
Contact Person: Mark Yantzi
Victim-Offender Services Coordinator

The program operates 1) Police-Based Component; 2) Community-Based Component. Referrals come from police investigator and victims. Certain victims are contacted by project staff by letter informing them of services.

Police-Based Services include short-term assistance to victims (referral to social services, information about criminal justice system - case status, offer crime prevention services); notifying selected victims of sentencing date; informing certain victims of outcome of sentence and providing information to court on loss of victim. Community-Based Services include advocating needs of victims/witnesses in the community, arranging for volunteers to provide direct assistance, community education, staff an information kiosk at court and developing self-help groups for victims.

The project serves all families of homicide victims, victims of attempted homicide; all sexual assault victims, all robbery victims, all wounding-assault causing bodily harm and selected residential break and enter victims of the Region of Waterloo.

The Community based Component involves one victim-offender service coordinator (full-time) whose responsibilities include: community education, direct services in area of self-help groups, coordination of volunteers in courts and planning expansion of services. The Police-based Component includes a victim/witness coordinator (full time) whose responsibilities include: training of staff, developing records system, providing information to victim, notifying victims of court disposition. There is also a witness worker (full time) whose responsibilities include: provision of services to witnesses, working with crown attorney. A Victim Services Worker ($\frac{1}{2}$ time) assumes responsibilities for direct victim assistance. The project also uses volunteers to provide practical assistance at time of crime and to provide information at witness kiosk in court house.

OTTAWA VICTIM/WITNESS ASSISTANCE SERVICE - SALVATION ARMY AND THE OTTAWA POLICE FORCE

Location: Ottawa, Ontario
Address: Salvation Army,
192 Somerset St. W.,
Ottawa, Ontario.
K2P 0J4
Tel. Number: (613) 236-9620
Contact Person: Major Fred Mills

The project is located within the Ottawa Police Station. Referrals mainly come from the Ottawa Police Force.

Services include: crisis intervention (emergency transportation, home repairs, emotional support, clean up of residence); information on case status, criminal injuries compensation and crime prevention; referral to social services and advocacy with community agencies.

The project serves all victims of crime and their families.

The project will involve a full-time police sergeant to provide overall direction of project, train police officers and initiate changes in police to make police practices more sensitive to victims; a victim coordinator to oversee and provide direct victim services, liaison with community agencies, train volunteers and support staff. A core of 40 volunteers has been trained to provide direct victim assistance and follow-up services.

DOMESTIC RESPONSE TEAM

Location: Toronto, Ontario
Address: 50 Belmont Street, Suite 100,
Toronto, Ontario.
M5R 1P8
Tel. Number: (416) 961-1536
Contact Person: Judith A. Sutcliffe
Sutcliffe Group Incorporated

The service model has been in operation since August 17, 1981. It is guided by an interagency advisory committee. The objective of the project is to help victims in domestic crisis situations and alleviate police involvement in domestic crisis.

The project involves three teams, consisting of a social worker and a community relations officer. Each operate

as a crisis intervention unit between the hours of 7:00 p.m. and 3:00 a.m., upon request of uniformed police officers.

The project services victims involved in domestic crisis situations of the Metroplitan Toronto Police Department. It has recently undergone an extensive external program evaluation.

FAMILY CONSULTANT SERVICE - CITY OF LONDON POLICE DEPARTMENT

Location: London, Ontario
Address: Box 3415
London, Ontario.
W6A 4K9
Tel. Number:
Contact Person:

The project is intended to provide support to police officers confronted with crisis situations. It is located in the police department and is closely coordinated with community mental and social service organizations. It is supported through the efforts of both a management committee and professional advisory committee which liaises between community agencies and provides professional consultation to the service.

The program provides direct crisis and counselling service to victims and families facing crisis referral to appropriate community agencies. It is also involved in providing education to the community, local agencies and police officers.

The program is staffed with professional counsellors. It has recently undergone an extensive evaluation.

RESTIGOUCHE FAMILY CRISIS INTERVENTION PROJECT

Location: New Brunswick
Address: P.O. Box 5001, Local 307,
City Center,
Campbellton, N.B.
E3N 3H5
Tel. Number: (506) 753-4411
Contact Person: Jean R. Dupuis, Citizen's Committee

This rural and urban crisis intervention project which is police-based responds to family violence calls. Specially trained volunteers provide mediation, counselling, make referrals to relevant community agencies, arrange for emergency shelter and follow-up on the case.

The project is available 24 hours/day, 7 days/week. It provides each of the five police detachments with a team of volunteers. This group is trained to intervene in family crisis situations. Intervention can include assistance in identification of the problem, examination of alternatives, mediation and setting of realistic goals for the family. The project also provides refuge for emotionally and physically abused women and children as well as other individuals who need immediate removal from home to a safe accommodation for a period of time.

The project involves a Citizens' Committee of 24 representatives from various agencies. It includes a Steering Committee of 5 appointed members from Citizens' Committee. Staff include a Program Consultant, a Research Coordinator, Regional Representatives in each of four regions and Volunteer Interveners.

The project has included a needs assessment. An evaluation is presently underway.

## CRIMINAL JUSTICE CONSULTANT RESOURCE SERVICE

Location: Prince Edward Island
Address: Department of Justice,
P.O. Box 2000,
Charlottetown, P.E.I.
C1A 7M8
Tel. Number: (902) 892-5411
Contact Person: Julie Dobb, Justice Resource Service

This program provides 1) information to residents, community agencies and government on crime prevention, alternatives to traditional methods of dealing with juveniles and general information on the operation of the CJS in Prince Edward Island; 2) a consultant service directed toward CJ problem solving and program development (emphasis on services to victims or addressing problems concerning specific crime); 3) support to organizations and support for workshops and seminars to be held at a local level (emphasis on community based initiatives at resolving CJ problems).

It is intended to serve professional, community members, victims, organizations. One professional coordinator is involved in providing service.

## PROVINCE OF BRITISH COLUMBIA

* Marguerite Dixon House
7659 - 14th Avenue
BURNABY, B.C.
V5E 2T2
Telephone: (604) 525-3223

Burnaby Emergency Shelter for Women and Children
5135 Sperling Avenue
BURNABY, B.C.
V5E 2T2

* Ann Davis Transition House
Box 136
CHILLIWACK, B.C.
V2P 6H7
Telephone: (604) 792-3116

* Fort Nelson Women's Emergency Shelter
P.O. Box 34
FORT NELSON, B.C.
V0C 1R0
Telephone: (604) 774-3729

* Fort St. John Women's Transition House
(Meope House)
c/o 9708 - 106th Street
FORT ST. JOHN, B.C.
V1J 2N7
Telephone: (604) 785-5208

* Kamloops
The "Y" Women's Emergency Shelter
222 McIntosh
KAMLOOPS, B.C.
Telephone: (604) 374-6162

* Kelowna Women's Emergency Shelter
Box 1575, Station "A"
KELOWNA, B.C.
V1Y 7V8
Telephone: (604) 762-9922

* Ishtar Transition House
19900 Brydon Crescent
LANGELY, B.C.
V3A 4A5
Telephone: (604) 534-9442

* Haven House
Box 311
NANAIMO, B.C.
Telephone: (604) 754-7123

* Nelson Emergency Shelter Program
601-B Front Street
NELSON, B.C.
V1L 4B6
Telephone: (604) 352-3504

* Emily Murphy House
c/o #207 - 1139 Lonsdale Ave.,
NORTH VANCOUVER, B.C.
V7M 2H4
Telephone: (604) 987-3374

* Haven House
District 69
Society of Organized Services
P.O. Box 898
PARKSVILLE, B.C.
V0R 2S0
Telephone: (604) 248-2093

* Port Alberni Transition House
#8 - 4965 Argyle Street
FORT ALBERNI, B.C.
V9Y 1V6
Telephone: (604) 724-0313

* Those transition houses marked with an asterisk are members of the B.C./Yukon Society of Transition Houses.

## PROVINCE OF BRITISH COLUMBIA

* Coquitlam Women's Transition House
Post Office Box 213
PORT COQUITLAM, B.C.
V3C 3V7
Telephone: (604) 464-2024

* Phoenix House
1770 - 11th Avenue
PRINCE GEORGE, B.C.
V2L 3S8
Telephone: (604) 563-7305

* Prince Rupert Transition House
Box 957
PRINCE RUPERT, B.C.
V8J 2Z3
Telephone: (604) 627-8588

* Amata Transition House
698 MacLean Street
QUESNEL, B.C.
V2J 3J9
Telephone:

* Nova Transition House
5360 River Road
RICHMOND, B.C.
Telephone: (604) 270-4911

* Sechelt Transition House
Box 1413
SECHELT, B.C.
V0N 3A0
Telephone: (604)

* S.A.F.E. Society
Box 1463
SALMON ARM, B.C.
V0E 2T0
Telephone: (604) 832-9616

Surrey Emergency Shelter
9374 - 134th Street
SURREY, B.C.
V3V 5S2
Telephone: (604)

* Ksan House Society
2814 Hall Street
TERRACE, B.C.
V8G 4B7
Telephone: (604) 635-6447

* Women in Need Society Transition House
Box 153
TRAIL, B.C.
V1R 4G5
Telephone: (604) 264-1718

Powell Place Sanctuary for Women
333½ Powell Street
VANCOUVER, B.C.
V6A 1G5
Telephone: (604)

* Vancouver Transition House
c/o Emergency Services
575 Drake Street
VANCOUVER, B.C.
V6B 4K8
Telephone: (604) 434-9133

Munroe House
(Second Stage Housing)
P.O. Box 33904
Station "D"
VANCOUVER, B.C.
V6J 4L7
Telephone: (604) 734-5722

* Those transition houses marked with an asterisk are members of the B.C./Yukon Society of Transition Houses.

## PROVINCE OF BRITISH COLUMBIA

Vancouver Rape Relief and
Women's Shelter
77 E. 20th Avenue
VANCOUVER, B.C.
V5V 1L7
Telephone: (604) 872-8212

Vernon Transition House
P.O. Box 625
VERNON, B.C.
V1T 6M6

* Victoria Women's Transition
House
Box 6271 - Station "C"
VICTORIA, B.C.
V8P 4G0
Telephone: (604) 385-6611

(Programme in Start-up Phase)
White Rock Women's Place
821 Kent Street
WHITE ROCK, B.C.
V4B 4S7
Telephone: (604)

* Williams Lake Transition House
Box 8
R.R. #3
Scharf Road
WILLIAMS LAKE, B.C.
V2G 2P2
Telephone: (604)

Kaushee's Place
P.O. Box 4961
WHITEHORSE' Yukon Territories
Y1A 4S2
Telephone: (403) 668-5733

Nelle Olsen
UNION BAY, B.C.
V0R 3B0
Telephone: (604) 335-2569

Marilyn Guille
106 Island Hwy. North
COURTENAY, B.C.
V9N 3N8
Telephone: (604) 338-7848

* Those transition houses marked with an asterisk are members of the B.C./Yukon Society of Transition Houses.

## PROVINCE OF ALBERTA

Calgary Women's Emergency Shelter
938 - 15 Ave. S.W.,
CALGARY, Alberta
T2R 0S3
(403) 245-5901

Discovery House
Calgary Family Support Society
P.O. Box 967, Postal Station M
CALGARY, Alberta
T2P 2K3

Sheriff - King House
320 - 5th Avenue S.E.
CALGARY, Alberta
T2G 0E5

Edmonton Women's Shelter
2705 - Avord Arms
10020 - 103 Avenue
EDMONTON, Alberta
T5J 0G7
(403) 479-0058

W.I.N. House
11814 - 46 Street
EDMONTON, Alberta
T5W 1B6
(403) 474-3488

Crisis Centre
Box 8141 - Clearwater P.O.
FORT McMURRAY, Alberta
T9H 4J2
(403) 743-7224

Odyssey House
10123 107th Avenue
GRANDE PRAIRIE, Alberta
T8V 0T6

Harbour House
c/o Lethbridge YWCA
517 - 4th Ave. S.
106 McFarland Blk.
LETHBRIDGE, Alberta
T1J 0N4

Lloydminster Interval Home Society
Box 1523
LLOYDMINSTER, Alberta
S9V 1K5
(403) 875-0966

Medicine Hat Women's
Shelter Society
631 Prospect Drive SW
MEDICINE HAT, Alberta
T1A 1C2

Central Alberta Women's
Emergency Shelter
4631 - 50th Street
RED DEER, Alberta
T4N 1X1
(403) 846-5643

## PROVINCE OF SASKATCHEWAN

Dene Kwan Self-Help Council
P.O. Box 119
LaLoche, Sask.

Moosejaw Transition House
Box 1866
MOOSE JAW, Sask.
S6H 7N6
(306) 693-6511

Co-ordinating Committee for
Women's Crisis Centres
892 - 105th Street
NORTH BATTLEFORD, Sask.
S9A 1S1

Battleford Interval House
11315 St. Laurent Drive
NORTH BATTLEFORD, Sask.
S9A 3P5
(306 445-2742

Pesim Waskayikan Interval House
615 6th Street East
PRINCE ALBERT, Sask.
S6V 0N7

Transition House
2022 Retallack Street
REGINA, Sask.
S4T 2K2
(306) 569-2292

Regina Native Women's Residence
and Resource Centre
2907 Dewdney
REGINA, Sask.
S4R 3L3
(306) 527-3505

Interval House
211 Fifth Avenue North
SASKATOON, Sask.
S7L 2P2
(306) 244-0185

## PROVINCE OF MANITOBA

Westman Women's Shelter - YWCA
148 - 11th Street
BRANDON, Manitoba
R7A 4J4
(204) 727-3644

North W.I.N. House
#1-55 Selkirk Avenue
THOMPSON, Manitoba
R8N 0M5
(204) 677-9668

Native Women's Transition Centre
367 Selkirk Avenue
WINNIPEG, Manitoba
R2W 2M3
(204) 589-1859

Osborne House Crisis-Shelter
for Battered Women
447 Webb Place
WINNIPEG, Manitoba
E3B 2P2
(204) 775-8197

Dauphin Crisis Centre
29-1st Avenue S.W.
Dauphin, Manitoba
R7N 1R9
(204) 638-8777

## PROVINCE OF ONTARIO

* Atikokan Women's Crisis Centre
Box 1244
ATIKOKAN, Ontario
P0T 1C0
Telephone: (807) 597-2548

* Women and Children Crisis Centre
83 Berczy Street
BARRIE, Ontario
L4N 3R1
Telephone: (705) 728-6300

Grant House
P.O. Box 838
BEAVERTON, Ontario
L0K 1A0

* Y.M. and Y.W.C.A.
Crisis Housing
40 Queen Street
BRANTFORD, Ontario
N3T 3B2
Telephone: (519) 752-6568

Nova Vita Women's Shelter
c/o Wyatt, Purcell Wil Stillman
and Scott
103 Darling Street
BRANTFORD, Ontario

* Family Crisis Shelter
Box 3282
CAMBRIDGE, Ontario
N3H 4T3
Telephone: (519) 621-6830

* Lanark County
Interval House
Box 107
CARLETON PLACE, Ontario
K7C 3P3
Telephone: (613) 257-5960

* Chatham Women's Centre
Box 641
CHATHAM, Ontario
N7M 5K8
Telephone: (519) 354-6360

* Baldwin House
102 Baldwin Street
CORNWALL, Ontario
K6H 4J2
Telephone: (603) 938-2958

* North York Women's Shelter Committee
P.O. Box 2246
Station "C"
DOWNSVIEW, Ontario
M3N 3T1
Telephone: (416) 663-2733

* Avoca House
Box 338
EGANVILLE, Ontario
K0J 1T0
Telephone: (613) 628-2154

* Elliot Lake Women's Group
P.O. Box 818
ELLIOT LAKE, Ontario
P5A 2R6
Telephone: (848) 461-9818

* Mainstay House
District of Rainy River Crisis
Shelter Incorporated
Box 611
FORT FRANCES, Ontario
P9A 3M9
Telephone: (807) 274-9790

* Those transition houses marked with an asterisk are members of the Ontario Association of Interval and Transition Houses.

## PROVINCE OF ONTARIO

* Janus Forbes (Transition House)
Box 155
GERALDTON, Ontario
Telephone: (807) 854-0541
854-0831

* Women in Crisis
P.O. Box 1451
GUELPH, Ontario
N1H 4K1
Telephone: (519) 836-1110

* Inasmuch House
P.O. Box 368
HAMILTON, Ontario
L8N 2V5
Telephone: (416) 529-8149

* Hope Haven
984 Montclair
HAMILTON, Ontario
L8M 2E6
Telephone:

Native Women's Centre
47 East Ave. N.
HAMILTON, Ontario
L8L 5H4
Telephone:

* Patricia Centre
Box 248
c/o Township of Ignace Office
IGNACE, Ontario
P0T 1T0
Telephone: (807) 934-2942

* Kapuskasing Feminaide
c/o 12 Maple Drive
KAPUSKASING, Ontario
P5M 2A6
Telephone: (705) 335-3966

* Women's Place, Kenora
Box 687
KENORA, Ontario
P9N 3X6
Telephone: (807) 468-7233

* Kingston Interval House
P.O. Box 224
KINGSTON, Ontario
K7L 4V8
Telephone: (613) 546-1777

* Anselma House
127 Duke Street East
KITCHENER, Ontario
N2H 1A6
Telephone: (519) 576-0540
742-5894

Family Centre
42 Stanley Street
LONDON, Ontario
N6C 1B1
Telephone: (519) 433-0641

* Women's Community House
267 Picadilly Street
LONDON, Ontario
N6A 1S3
Telephone: (519) 439-4543

* Halton Women's Place
P.O. Box 156
MILTON, Ontario
L9T 2C8
Telephone: (416) 878-7757
878-8555

* Those transition houses marked with an asterisk are members of the Ontario Association of Interval and Transition Houses.

## PROVINCE OF ONTARIO

* Emily Stowe Shelter for Women Inc.
c/o St. Andrews's School
60 Brimorton Road, Room 207
SCARBOROUGH, Ontario
M1P 3Z1
Telephone: (416) 438-5111

* Women's Place-Women's Shelter
Box 1265
ST. CATHERINES, Ontario
L2R 7A7
Telephone: (416) 684-8331

Y.M.C.A./Y.W.C.A. Emergency Housing
16 Mary Street
ST. THOMAS, Ontario
N5P 2S3
Telephone: (519) 631-9800

Crisis Shelter for Women
Sudbury Young Women's Christian Association
St. Andrews's Place
111 Larch Street
SUDBURY, Ontario
P3E 4T5
Telephone: 674-2210

* Beendigen House
239 North Syndicate Avenue
THUNDER BAY, Ontario
P7C 3V9
Telephone: (807) 622-5101

* Women's Place
(Crisis Homes Inc.)
316 Bay Street
THUNDER BAY, Ontario
P7B 1S1
Telephone:

Community Residence
Social Services Department
505 North Tarbutt Street
THUNDER BAY, Ontario
Telephone: (807) 623-2711

Street Haven
87 Pembroke Street
TORONTO, Ontario
M5A 2N9
Telephone: (416) 967-6060

Nellie's Women's Hostel
275A Broadview Avenue
TORONTO, Ontario
M4M 2G8
Telephone: (416) 461-1084

* Toronto Interval House
596 Huron Street
TORONTO, Ontario
M5S 2G6
Telephone: (416) 924-1491

* Women in Transition
143 Spadina Road
TORONTO, Ontario
M5R 2T1
Telephone: (416) 967-5227

Anduhyaun House
106 Spadina Road
TORONTO, Ontario
M5R 2T8

* Women's Habitat of Etobicoke
149 Stanley Street
TORONTO, Ontario
M8V 1N8
Telephone: (416)

* Those transition houses marked with an asterisk are members of the Ontario Association of Interval and Transition Houses.

## PROVINCE OF ONTARIO

* Transition House
P.O. Box 78,
WARDSVILLE, Ontario
N0L 3N0
Telephone: (519) 693-4903

* Women's Place
c/o All Peoples Church
109 Chaffey Street
WELLAND, Ontario
L3B 2Y6
Telephone: (416) 788-0113

* Hiatus House
694 Victoria Street
WINDSOR, Ontario
N9A 4N2
Telephone: (519) 253-4458

* Women's Emergency Shelter - Woodstock Inc.
768 Lawrason Street
WOODSTOCK, Ontario
N4S 1P9
Telephone: (519) 539-1439

* Those transition houses marked with an asterisk are members of the Ontario Association of Interval and Transition Houses.

## PROVINCE OF QUEBEC

La Passerelle (Alma)
298, Boul. Champlain
ALMA, Québec
G8B 5W1
668-4671

La Passerelle
Soeurs du Sacré Coeur
1 Est 4ième Avenue
AMOS, Québec
J9T 1C4

We Care Crisis Centre
116 Terrace Eardley
AYLMER, Québec
J9H 6B5

* Maison Fopard
47, Boul. Fapard
BAIE ST-PAUL, Québec
G0A 1B0
(418) 435-2552

* Centre Féminin du Saguenay Inc.
376, rue Price est
Case Postale 1032
CHICOUTIMI, Québec
G7H 5G4
549-4343

* Maison des Femmes de la Cote-Nord
24, avenue Mance
BAIE COMEAU, Québec
296-4733 or 296-4799

* Horizon pour elles Inc.
130, rue Loiselle
COWANSVILLE, Québec
J2K 3B7
263-2292

* La Rose des vents de Drummond
462, rue Leclerc
DRUMMONDVILLE, Québec
J2C 3P5
472-5444

* Centre Mechtilde
98, rue Eddy
HULL, Québec
J8X 2W4
777-2952

* Le Toit de L'Amitie
492, rue Bostonnais
LA TUQUE, Québec
G9X 2H1

La Maison de Prélude Inc.
485, Saint-Luc
LAVAL-DES-RAPIDES, Québec
H1N 4Y1
667-8647

Maison d'Accueil de la
Rive Sud
73, de la Visitation
LEVIS, Québec
G6V 5M1

"projet"

Havre des Femmes
C.P. 118
L'ISLET SUR MER, Québec
G0R 2B0
247-5166

Carrefour Pour Elle
1575, rue Brébeuf
LONGUEUIL, Québec
J4J 3P3
651-5800

* Le Regroupement Provincial des Maisons d'Hébergement et de Transition pour Victimes de Violence.

## PROVINCE OF QUEBEC

Maison d'accueil La
Gigone Inc.
313, Vezina
MATANE, Québec
G4W 2P4
562-3377

* L'Escale pour Elle
8235, rue Sainte-Claire
MONTREAL, Québec
H1L 1W8
351-3374

* Maison du Réconfort
849 Laporte
MONTREAL, Québec
H4C 2P4
(514) 932-9171

* Centre Refuge Montreal
C.P. 399
Succursale de Lorimier
MONTREAL, Québec
H2H 2N7
(514) 523-1095

* Auberge de Transition
Box 266, Stn. NDG
MONTREAL, Québec
H5A 3P6
481-0495 or 481-0496

Centre Inter-Val Inc.
1175, rue Saint-Mathieu
MONTREAL, Québec
H3H 2P7

Le Chainon
4373 Esplanade St.
MONTREAL, Québec
H2W 1T2
(514) 845-0151

* Assistance aux Femmes de
Montréal Inc.
Code Postal 82
Station E
5132, rue Esplanade
MONTREAL, Québec
H2T 3A6
(514) 270-8291

Alternative pour elles
292 Fortin
ROUYN, Québec
J9X 4Z2

* La Maison Unies-vers-femmes
39, La Savane Est
POINTE-GATINEAU, Québec
J8T 6V7
568-4710

* La Maison des femmes de Québec
290, rue Chénier
QUEBEC, Québec
G1K 1RZ
(418) 529-2165

Centre Femmes (Y.W.C.A.)
855, Avenue Holland
QUEBEC, Québec
G1S 3S5
683-2548

Maison d'Accueil François Roy Inc.
(Maison Kinsmen)
760, Chemin Ste-Foy
QUEBEC, Québec
G1S 2J5
(688-9024

* Le Regroupement Provincial des Maisons d'Hébergement et de Transition pour Victimes de Violence.

## PROVINCE OF QUEBEC

Maison des femmes du Bas
Saint-Laurent
202, de la Cathédrale
RIMOUSKI, Québec
G5L 5J2
723-0333

Auberge de l'amitié de Roberval
694, rue Plante
ROBERVAL, Québec
G8H 1B1
275-2195

* Refuge Pour Femmes
West Island
West Island Women's Shelter
C.P. 203
ROXBORO, Québec
H8Y 3E9
(514) 620-4845

* L'Escale de L'Estrie Inc.
584, rue London
SHERBROOKE, Québec
J1H 3N1
569-3611

* La Clé sur la Porte
545-B, rue Girouard ouest
ST.-HYACINTHE, Québec
J2S 2X7

Maison d'accueil et
d'hébergement
75, Place du Marché
ST-JEAN-SUR-RICHELIEU, Québec
J3B 6Z5
346-1645

Coup d'Elle Inc. (Le)
C.P. 368
ST-JEAN-SUR-RICHELIEU, Québec
J3B 6Z5
346-1645

Maison d'accueil le Mitan
66 Rue St. Louis
STE. THERESE, Québec
J7E 3G8
435-4651

* Residence de L'Avenue A
2096 Avenue A
TROIS-RIVIERES, Québec
G8Z 2X2
376-8311

* Accueil du Sans-Abri
431, Rue Dufferin
VALLEYFIELD, Québec
J6S 2B1
(514) 371-4618

Centre Amical de La Baie Inc.
1331, 2e Avenue
C.P. 245
VILLE DE LA BAIE, Québec
G7B 3R4
544-4625

* Le Regroupement Provincial des Maisons d'Hébergement et de Transition pour Victimes de Violence.

## PROVINCE OF NEW BRUNSWICK

Centre Vallée Lourdes
2080 Vallée Lourdes
BATHURST, New Brunswick
Telephone: (506) 548-2350

Maison Notre-Dame
C.P. 578, 4 Rue Centrale
CAMPBELLTON, New Brunswick
E3N 3G9
Telephone: (506) 753-4703

Centre de Dépannage
Monte Ste-Marie
641 Rue St-François
EDMUNDSTON, New Brunswick
E3V 3K2
Telephone: (506) 735-3971
735-6397

* Fredericton Transition House
Post Office Box 1143
FREDERICTON, New Brunswick
E3B 5H2
Telephone: (506) 454-1498

* Cross Roads for Women/Carrefour
Box 1247 Main Post Office
MONCTON, New Brunswick
E1C 8P9
Telephone: (506) 382-2002

Centre Aid Leroyer
ST-BASILE, New Brunswick
E0L 1H0

* Hestia House
Box 7135, Station 'A'
ST. JOHN, New Brunswick
E2L 4S5
Telephone: (506) 642-2493

* Fundy House
P.O. Box 234
ST. STEPHEN, New Brunswick
E3L 1G0
Telephone: (506) 466-4485

* Accueil Ste-Famille
P.O. Box 3001
TRACADIE, New Brunswick
E0C 2B0
Telephone: (506) 395-2212

* New Brunswick Association of Transition House Workers

## PROVINCE OF NEWFOUNDLAND

Transition House
A Shelter for Women and Children
P.O. Box 4460
ST. JOHN'S, Nfld.
A1C 6C8
Telephone: (709) 753-1461

## PROVINCE OF NOVA SCOTIA

Byrony House
P.O. Box 3453
HALIFAX' Nova Scotia
B3J 3V1
Telephone: (902) 423-4616

Transition House
P.O. Box 487
SYNDEY, Nova Scotia
B1P 1H4
Telephone: (902) 539-2945

## PROVINCE OF PRINCE EDWARD ISLAND

Anderson House
Box 964
CHARLOTTETOWN, P.E.I.
C1A 7M4
Telephone: (902) 892-0895

## III - SEXUAL ASSAULT CENTRES

### PROVINCE OF BRITISH COLUMBIA

Cowichan Rape/Assault Centre
P.O. Box 89
Duncan, British Columbia
V9I 3X1
Telephone (604) 746-5188

Nanaimo Rape Assault Centre
285 Prideaux Street
Suite 105
Nanaimo, British Columbia
V9R 2N2

Northwest Women in Crisis
Box 821
Terrace, British Columbia
V8G 4R1
Telephone (604) 872-8212

Thompson-Nicola Rape Crisis Centre
387 - 4th Avenue
Kamloops, British Columbia
V2C 3P1
Telephone (604) 374-9600

Vancouver Rape Relief
77 East 20th Avenue
Vancouver, British Columbia
V5V 1L7

WAVAW - Rape Crisis Centre
636 West Broadway, 2nd Floor
Vancouver, British Columbia
Telephone (604) 875-1328

Victoria Rape/Assault Centre
1947 Cook Street, 15A
Victoria, British Columbia
V8T 3P8
Telephone (604) 383-3232
383-5545

Whitehorse Rape Crisis Centre
c/o 302 Steele Street
Whitehorse, Yukon

## PROVINCE OF ALBERTA

Calgary Sexual Assault Centre
1725 - 12th Street S.W.
Calgary, Alberta
T2T 3N1
Telephone (403) 244-1353

Lethbridge Sexual Assault Centre
5-740 - 4th Avenue S.
Lethbridge, Alberta
T1J 0N9
Telephone (403) 320-7730

PACE
(Providing Assistance, Counselling and Education - Victims of Sexual Assault)
10122-100th Avenue
Suite 201
Grande Prairie, Alberta
T8V 0V5
Telephone (403) 539-6692

Sexual Assault Centre of Edmonton
308 - 10179 - 105th Street
Suite 303
Edmonton, Alberta
T5J 1E2
Telephone (403) 423-4102

## PROVINCE OF SASKATCHEWAN

Battleford Area Rape Crisis Centre
Box 1044
North Battleford, Saskatchewan
S9A 3K2
Telephone (306) 937-3222

Prince Alberta Sexual Assault Centre
1100-1st Avenue East
Prince Albert, Saskatchewan
S6V 2A7
Telephone (306) 764-1011

Regina Rape Crisis Line
219-1808 Smith Street
Regina, Saskatchewan
Telephone (306) 352-0434

Saskatoon Sexual Assault Centre
D-249-2nd Avenue South
Saskatoon, Saskatchewan
S7K 1K8
Telephone (306) 244-2224

## PROVINCE OF MANITOBA

Winnipeg Rape Crisis Centre
545 Broadway
Winnipeg, Manitoba
R3C 0W3
Telephone (206) 774-4525

Flin Flon Crisis and Information
Resource Centre
130 Green Street
Flin Flon, Manitoba
RH8 AP9
Telephone (204) 687-3251

Thompson Crisis Centre
55 Selkirk Avenue,
Thompson, Manitoba
R8N 0M3

## PROVINCE OF ONTARIO

Physical and Sexual Assault
Centre
18-214 Red River Road
Thunder Bay, Ontario
P7B 1A6

Sault Ste. Marie Rape Crisis
Centre
36 Hugill Street
Sault Ste. Marie, Ontario
P6A 4E5
Telephone (705) 942-2679

Sexual Assault Crisis Line
c/o London Urban Resource Centre
388 Dundas Street
London, Ontario
N6B 1V8
Telephone (519) 438-2272

Toronto Rape Crisis Centre
P.O. Box 6597, Station A
Toronto, Ontario
M5W 1X4
Telephone (416) 964-7477

Guelph Rape Crisis Centre
Box 53 - U.G.C.S.A.
University of Guelph
Guelph, Ontario

Hamilton Rape Crisis Centre
215 Main Street West
Hamilton, Ontario

Kingston Sexual Assault Crisis
Centre
P.O. Box 1461
Kingston, Ontario

## PROVINCE OF ONTARIO

North Bay Rape Crisis Centre
Box 1012
North Bay, Ontario

Ottawa Rape Crisis Centre
P.O. Box 35, Station B
Ottawa, Ontario
K1P 6C3

Peterborough Rape Crisis Centre
P.O. Box 1697
Peterborough, Ontario.
K9J 7S4

Committe Against Rape &
Sexual Assault (CARSA)
5017 Victoria Avenue
Niagara Falls, Ontario
L2E 409

Cornwall Rape Crisis Centre
Women's Crisis Centre
Box 1141
Cornwall, Ontario.

## PROVINCE OF QUEBEC

Centre d'aide et de lutte contre
les agressions à caractére
sexuel
C.P. 776
Trois Rivières (Québec)
G9A 5J9
Telephone (819) 373-1232

Centre d'aide et de lutte contre
les agressions à caractére
sexuel
C.P. 1594
Sherbrooke (Québec)
J1H 5M4
Telephone (819) 563-9999

Centre d'aide et de prévention
d'assauts sexuels
C.P. 284
Châteauguay (Québec)
J6J 4Z6
Telephone (514) 691-8258

Centre d'aide aux victimes de viol
de l'Outaouais (CAVVO)
C.P. 1872, Succ. B
Hull (Québec)
J8X 3Z1

Comité contre la violence
39, rue St-Ambroise
Chicoutimi-Nord (Québec)
G7G 2Z1
Telephone (418) 545-1575

Mouvement contre le viol - Collective
de femmes de Montréal
C.P. 391, succ. De Lorimier
Montréal (Québec)
H2H 2N7
Telephone: (514) 526-2460

Viol Secours inc.
C.P. 272, Succ. Basse-Ville
Québec (Québec)
G1K 6W3
Telephone (418) 692-2252

## PROVINCE OF NEW BRUNSWICK

Fredericton Rape Crisis Centre
P.O. Box 174
384 Queen Street
Fredericton, New Brunswick
E3B 4Y9
Telephone (506) 454-0437

## PROVINCE OF PRINCE EDWARD ISLAND

Rape Crisis Centre
P.O. Box 1522
81 Prince Street
Charlottetown, P.E.I.
C1A 7N3

## PROVINCE OF NEWFOUNDLAND

Rape Information Centre
Nfld. Status of Women Council
P.O. Box 6072
St. John's, Newfoundland
A1C 5X8
Telephone (709) 726-1411

## IV - CRIME COMPENSATION PROGRAMS

1. Crime Compensation Board
   9833 - 109th Street
   Edmonton, Alberta
   T5K 2E8
   (403) 427-7217

2. Criminal Injuries Compensation Board
   c/o Workers' Compensation Board
   6951 Westminister Highway
   Richmond, British Columbia
   V7C 1C6
   (604) 276-3129

3. Criminal Injuries Compensation Board
   333 Maryland Street
   Winnipeg, Manitoba
   R3G 1M2
   (204) 775-7871

4. Crime Victim Compensation
   Office of the Attorney General
   Centennial Building
   Fredericton, New Brunswick
   E3B 5H1
   (506) 453-3606

5. Crime Compensation Board
   329 Duckworth Street
   St. John's, Newfoundland
   A1C 1G9
   (709) 726-3524

6. Criminal Injuries Compensation Board
   17th Floor, 439 University Avenue
   Toronto, Ontario
   M5G 1Y8
   (416) 965-4755

7. Indemnisation des victimes d'actes criminels
   Service de l'indemnisation des victimes d'actes criminels
   524, rue Bourdages; Pièce R-9
   Québec
   G1K 7E2
   (418) 643-9890

8. Criminal Injuries Compensation Board
   Sturdy Stone Centre
   122-3rd Avenue North
   Saskatoon, Saskatchewan
   S7K 2H6
   (306) 664-5153

9. Territorial Compensation for Victims of
   Crime Authority
   Yukon Workers' Compensation Board
   Suite 300 - 4110 - 4th Avenue
   Whitehorse, Yukon Territory
   Y1A 4N7
   (403) 667-5224

Ministère de la Justice Canada
Department of Justice Canada

# VICTIMES ET TÉMOINS D'INFRACTIONS PÉNALES AU CANADA

SECTION DE LA RECHERCHE ET DE LA STATISTIQUE

LA DIRECTION DE LA PLANIFICATION ET DE L'ÉLABORATION DE LA POLITIQUE

Canada

# VICTIMES ET TEMOINS DES INFRACTIONS PENALES AU CANADA

par

Dick Weiler

et

Jean-Guy Desgagné

Conseil canadien de développement social

Ce rapport a été préparé pour le compte du ministère de la Justice du Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport sont celles des auteurs et ne représentent pas nécessairement les opinions ou politiques du ministère.

© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1984

N° de cat. JS 42-21/1984

ISBN 0-662-53013-6

## REMERCIEMENTS

Ce rapport a été rendu possible grâce à la généreuse collaboration des représentant(e)s d'organismes privés et publics oeuvrant dans les domaines de la justice criminelle et du développement social. Leurs contributions incluent des soumissions écrites, des entrevues personnelles, et la réponse au questionnaire préparé pour l'enquête nationale sur les services aux victimes. Nous sommes reconnaissants à tous ceux et celles qui ont aidé le Conseil à mener cette tâche à bien.

R. Weiler
Conseil canadien de développement social

# TABLE DES MATIERES


| CHAPITRE | | PAGE |
|---|---|---|
| 1) | Introduction | 1 |
| I | Besoins des victimes | 1 |
| II | Services aux victimes | 2 |
| III | Etude de 1981 sur les services aux victimes | 4 |
| IV | Etude de 1983 sur les services aux victimes | 7 |
| 2) | Initiatives récentes dans le domaine des services aux victimes | 10 |
| I | Initiative fédérale | 10 |
| II | Infrastructure | 11 |
| III | Recherche | 15 |
| IV | Evolution des lois | 27 |
| 3) | Tendances récentes en matière de services | 29 |
| I | Tendances passées | 29 |
| II | Tendances récentes | 31 |
| | Développement social | 31 |
| | Services de santé | 31 |
| | Services sociaux | 33 |
| | Groupes d'intérêt spéciaux | 39 |
| | Le système judiciaire | 43 |
| | Services correctionnels | 43 |
| | Services policiers | 43 |
| | Administration des tribunaux | 49 |
| | Procureurs de la Couronne | 52 |
| 4) | Où allons-nous? | 54 |
| I | Importance de l'expansion des services | 54 |
| II | Ressources humaines | 55 |
| III | Processus d'élaboration des services | 59 |
| IV | Perception des services d'aide aux victimes | 60 |
| V | Programme d'information | 62 |
| VI | Le domaine judiciaire | 65 |
| VII | Développement social | 65 |
| VIII | Rôle des bénévoles | 66 |
| IX | Organisation des services | 67 |
| X | Responsabilités gouvernementales | 70 |
| Conclusion | | 70 |
| Annexes | | |
| 1) | Etudes effectuées | 71 |
| 2) | Programmes à l'intention des victimes et des témoins | 79 |

## CHAPITRE 1 - INTRODUCTION

Les victimes de crimes ne reçoivent pas de la société l'attention qui leur est due. C'est en reconnaissance de ce fait qu'on a assisté, ces dernières années, à un accroissement des travaux de recherche et de planification sur le sujet, et à une augmentation de services destinés à répondre aux besoins des victimes. Ce rapport a pour objet de mettre les personnes qui s'intéressent à la planification et à la mise sur pied de services aux victimes de crimes au courant de ces récentes initiatives. Il a pour objectif:

* de fournir un résumé des initiatives prises au Canada pour déterminer les besoins des victimes et les exigences en matière de services à leur intention surtout depuis 1980;

* d'indiquer, par le biais de descriptions et d'exemples, les diverses tendances observées en ce qui a trait à la création des services et aux projets de services aux victimes;

* de cerner un certain nombre de questions qui devront être prises en considération si l'on veut assurer l'avenir des services aux victimes de crimes;

* d'aider, de diverses façons, le lecteur qui veut approfondir la question. Pour ce faire, le rapport fait référence, par exemple, à divers travaux de recherche, projets-pilotes et programmes en vigueur; il se réfère également à un grand nombre de ressources touchant la recherche sur les victimes de crimes et les services qui leur sont destinés. D'autre part, il est accompagné de plusieurs appendices qui décrivent divers travaux-clés sur les témoins de crimes et certaines des initiatives dont ils ont fait l'objet. Les annexes comprennent également une liste récente des divers services destinés aux victimes et aux témoins de crimes tels que les foyers de transition, les centres d'accueil destinés aux victimes d'agressions sexuelles et autres programmes d'aide.

Le document permettra donc au lecteur de se faire une idée exacte de la situation actuelle au Canada et lui fournira les références voulues, au cas où il aurait besoin de documentation supplémentaire.

## I. BESOINS DES VICTIMES

Les effets d'un crime sur la victime dépendent d'un certain nombre de facteurs. On peut mentionner, entre autres, le type

de crime et sa gravité, l'âge et la condition physique de la victime, l'effet du crime sur sa santé physique et mentale, la réaction de sa famille et de ses amis et ses rapports avec la justice. Les victimes de crime peuvent avoir des besoins immédiats ou à long terme ou encore les deux; ceux-ci peuvent être d'ordre physique, social, psychologique, toucher ses biens ou sa situation financière.

## II. SERVICES AUX VICTIMES

Divers facteurs peuvent être source de confusion pour celui qui se penche sur les services offerts aux victimes à savoir:

a. les diverses façons dont les chercheurs les ont classés, soit: classification par type de victimes, les enfants ou les femmes, par exemple; par type d'organisme dispensant les services, par exemple la police ou les services rattachés aux tribunaux; par type général de besoins suivant le préjudice causé à la victime, par exemple, traumatisme affectif, blessures, perte financière, etc.; ou suivant l'étape où en est la victime dans ses rapports avec le système de justice criminelle, par exemple, services fournis au moment du délit, aide dispensée au moment du procès;

b. les sens différents donnés aux mêmes termes par divers auteurs. L'expression "service de consultation," par exemple, est souvent utilisée pour décrire le service lui-même. Le terme peut toutefois désigner les caractéristiques d'un lieu, un centre d'accueil, par exemple, et non les services qui y sont dispensés, ou il peut être utilisé pour décrire un mode de prestation de services, une ligne téléphonique d'urgence, par exemple, et non le service lui-même;

c. la définition du terme "crime" n'est pas toujours la même: certains désignent par là toute une variété de situations qui ne sont pas des délits aux termes du Code criminel, les accidents professionnels, par exemple; d'autres estiment que l'expression devrait désigner non seulement les actes relevant du Code criminel, mais aussi les agissements de nature similaire qui relèvent d'autres lois, comme le Code de la route et les lois sur la famille;

d. on ne fait pas toujours la distinction entre services aux victimes, aux victimes en tant que témoins, et aux témoins.

On fait mention de ces problèmes de définition aussi bien dans la documentation sur le sujet que dans l'étude détaillée entreprise en 1981 par le Conseil canadien de développement social (C.C.D.S.).

L'expérience semble indiquer que la diversité des perspectives et des façons d'envisager les services aux victimes va en grande partie subsister, étant donné la variété des cadres de planification de services utilisés dans les secteurs de la justice criminelle et du développement social, et lés différentes méthodes adoptées par les collectivités et les organismes qui conçoivent les services. Il ne faut toutefois pas voir dans ces différences un obstacle majeur à la coordination des efforts de croissance dans ce domaine.

Aux fins du présent rapport, nous avons adopté les définitions suivantes:

* L'expression "services aux victimes" désigne les services nécessaires aux victimes de crime et dispensés par les organismes publics ou bénévoles, qui cherchent à répondre aux besoins résultant directement du crime, des rapports de la victime avec la justice et de son rôle de victime et de témoin lors du procès.

* L'expression "catégorie de services", qui insiste sur l'aide financière, les services personnels et les services en rapport avec les tribunaux, a été employée lors d'un sondage sur les services aux victimes entrepris en 1983 par le Conseil canadien de développement social (dont il est question à la IVe section de ce chapitre). Elle comprend:

| Catégorie de services | Services spécifiques |
|---|---|
| Aide financière | - indemnités aux témoins, dédommagement par l'auteur du crime, dommages-intérêts, présentation des demandes d'indemnités aux compagnies d'assurances et aide financière. |
| Services personnels | - service d'escorte personnelle au tribunal, service d'escorte personnelle au poste de police, conseils juridiques et parajuridiques, orientation et suivi, intervention en cas de crise, gîte et couvert, ligne téléphonique d'urgence 24 heures sur 24, soins des enfants, soins médicaux, restauration de la propriété, soutien à la famille des victimes, service d'escorte aux organismes sociaux et de santé. |

| Catégorie de services | Services spécifiques |
|---|---|
| Soutien au sein du système judiciaire | - notification de la date de l'audience, renseignements sur les progrès de l'affaire, description des procédures judiciaires, accueil des témoins, transport au tribunal, renseignements sur les progrès de l'enquête, préparation des dépositions, protection de la victime et des témoins. |

Ces expressions seront beaucoup employées lorsqu'il sera question des tendances observées relativement aux services.

* Le terme crime s'applique essentiellement aux actes commis en contravention du Code criminel du Canada. Nous avons cependant inclus les mauvais traitements infligés aux enfants, qui relèvent généralement des lois provinciales sur la protection de l'enfance.

Ce rapport est basé sur l'analyse:

* de la documentation portant sur les services aux victimes au Canada;

* des conclusions que nous avons tirées de l'étude sur les services aux victimes et aux témoins de crimes au Canada entreprise en 1981 par le C.C.D.S.;

* de l'analyse des faits nouveaux dans ce domaine depuis 1980;

* des données fournies par une étude effectuée tout récemment par le C.C.D.S. pour le compte du ministère de la Justice (1983) sur l'état des services aux victimes au Canada.

## III. ETUDE DE 1981 SUR LES SERVICES AUX VICTIMES

Le présent rapport vient en partie faire suite à un document sur les services aux victimes et témoins de crimes au Canada préparé et publié par le ministère du Solliciteur général du Canada (à partir d'une étude effectuée à l'échelle nationale par le C.C.D.S.). On trouvera ci-dessous le résumé de ce rapport.

En 1981, le C.C.D.S. a été chargé d'entreprendre une étude sur la situation des services aux victimes au Canada. Ce travail, le premier du genre au Canada, s'est essentiellement attaché au nouveau système de services aux victimes de crimes qui voyait le jour au Canada. Il s'agissait notamment:

* de déterminer et d'analyser les tendances actuelles en matière de services et de programmes destinés à aider les victimes de crimes au Canada;

* de déterminer si les grandes tendances et les principaux modèles des services offerts aux victimes dans d'autres pays, particulièrement aux Etats-Unis, pouvaient s'appliquer à la scène canadienne;

* de déterminer quelles modifications pourraient être apportées aux politiques et programmes actuels touchant les services aux victimes au Canada.

Vu le nombre et la diversité des organismes susceptibles d'offrir des services aux victimes, l'étude a porté sur un nombre considérable de services relevant aussi bien du secteur de la justice que de celui du développement social.

L'étude comprenait une analyse approfondie des publications sur le sujet, la distribution d'un questionnaire à quelque 800 organismes, et la rencontre d'experts dans le domaine du droit criminel, du développement social et des programmes offerts aux victimes aussi bien au Canada qu'aux Etats-Unis.

Les résultats de l'étude ont amené le Conseil à identifier cinq types de services aux victimes au Canada, à savoir:

* Les services immédiats aux victimes traumatisées par le crime, dispensés en particulier par les organismes visant certains groupes de citoyens comme les personnes handicapées, les personnes âgées, les autochtones, les immigrants, les enfants maltraités, les femmes victimes de crimes à caractère sexuel et les femmes maltraitées.

Bien que nombre d'organismes se soient dit intéressés à fournir à leurs clients des services adéquats en cas de crime, seuls ceux qui s'occupent spécifiquement des personnes maltraitées ont mis sur pied des services spécialisés dans ce domaine.

Des programmes généraux d'intervention en cas de crise ont été mis sur pied dans un grand nombre de villes canadiennes par les organismes communautaires. Si ces organismes se

disaient prêts à aider les victimes, peu ont indiqué qu'ils pouvaient offrir des services spécialisés en la matière.

Une attention spéciale a été accordée aux services policiers d'intervention en cas de crise. L'étude a fait ressortir un certain nombre d'importants projets qui, bien que de conceptions différentes, visaient tous à encourager ce type de soutien, aux services de police. Des projets de ce type ont été mis sur pied à Calgary et à Edmonton.

* Les services visant à aider les victimes et les témoins à participer de façon efficace au système judiciaire criminel tout en protégeant leurs droits.

L'étude a révélé qu'il existe plusieurs faiblesses de ce côté. Dans certains cas, les services de police semblent intéressés à mettre la victime au courant des progrès de l'affaire et des documents qui existent pour aider les témoins. Il y a notamment un important projet à l'intention des témoins en Alberta. Dans l'ensemble cependant, l'étude n'a pas révélé l'existence de services importants dispensés aux victimes et aux témoins par les tribunaux ou le bureau du Procureur général.

* Les services visant à dédommager les victimes des préjudices personnels causés par le crime.

L'étude a permis de découvrir et de décrire les divers programmes de dédommagement offerts aux victimes dans les deux territoires et huit provinces.

* Les services visant le dédommagement ou la réconciliation entre l'agresseur et la victime, ou les deux.

L'étude a révélé que le dédommagement était souvent imposé à l'Ile-du-Prince-Edouard et que des efforts étaient faits dans d'autres provinces, comme l'Ontario, pour avoir plus souvent recours à ce type de sentence. On a également découvert l'existence de programmes destinés aux victimes et aux délinquants dans un certain nombre de provinces.

* Les services visant à aider les victimes à trouver et utiliser les sources d'aide appropriées.

L'étude a révélé diverses tendances au sein des services de police et des services spécialisés, tels que les centres d'accueil aux victimes d'agressions sexuelles en matière de coordination et de soutien.

Le rapport tient compte des différences qui caractérisent la composition des services, leur situation géographique et les objectifs des programmes offerts aux victimes, aux témoins et

aux deux à la fois. Il fait la comparaison avec les initiatives prises aux Etats-Unis. Cependant, il met en garde ceux qui seraient tentés d'appliquer le modèle américain à la réalité canadienne, étant donné les nombreux facteurs particuliers à notre société, parmi lesquels:

a. les différences en ce qui concerne la nature des crimes et le taux de criminalité;

b. la répartition des compétences fédérale et provinciales qui diffère de la répartition américaine entre le gouvernement central et les états;

c. les différences dans la façon de nommer les juges et autres personnalités juridiques;

d. le fait que les Canadiens peuvent bénéficier de services publics de santé beaucoup plus importants.

En conclusion, le rapport discute brièvement des tendances ainsi mises à jour et suggère des changements qui permettraient de résoudre un certain nombre de questions, en particulier la répartition des responsabilités fédérales et provinciales; la nécessité d'établir un organisme centralisateur à l'échelle nationale; l'expansion des programmes de dédommagement de façon qu'ils recouvrent les crimes contre la propriété; les modifications à apporter aux mécanismes du financement du gouvernement fédéral, en particulier au Régime d'assistance publique du Canada; la nécessité de mettre au point des directives touchant la planification de services aux victimes au palier communautaire; un projet de redéfinition au rôle de la police, pour lui permettre de participer de façon plus active à l'aide aux victimes; et finalement les responsabilités en matière de politique.

## IV. ETUDE DE 1983 SUR LES SERVICES AUX VICTIMES

Ce travail plus récent avait pour but de mettre à jour l'étude susmentionnée. Ses objectifs étaient les suivants:

* fournir des données au Groupe d'étude fédéral-provincial sur la justice pour les victimes d'actes criminels;

* établir une base de données qui apporte le soutien voulu à ceux qui s'occupent de la planification, de l'évaluation et de la gestion des services aux victimes;

* de formuler des recommandations sur la situation en matière d'information, sur les moyens d'organiser et de conserver les renseignements et sur les diverses façons de mettre sur pied un service fédéral d'information sur les services aux victimes.

Des efforts considérables ont été déployés afin de s'assurer la participation et le soutien de nombreux organismes publics et privés. Il s'agissait en fait d'une recherche plus étendue que l'étude de 1981. En effet:

* elle visait une description plus détaillée des projets d'aide aux victimes et aux témoins en vigueur au Canada;

* elle s'efforçait de déterminer les besoins en matière d'information des personnes chargées de planifier et de dispenser les services aux victimes;

* elle cherchait davantage à découvrir les programmes et services offerts par les organismes relevant des tribunaux et des procureurs de la Couronne;

* elle s'efforçait d'identifier les services fournis spécifiquement aux victimes et aux témoins, qu'ils fassent partie de programmes spécialisés en la matière ou qu'ils s'inscrivent dans le contexte des activités générales d'un organisme.

L'étude a comporté l'analyse de la documentation sur les services aux victimes, des rencontres avec les responsables de l'élaboration, de l'étude et de la gestion des programmes destinés aux victimes et aux témoins; des prises de contact, par questionnaire, avec quelque 2 000 organismes des secteurs du développement social et de la justice criminelle (y compris un échantillonnage en vue du suivi par téléphone); et des visites sur place. Les résultats de l'étude sont incorporés à la discussion portant sur les initiatives récentes en matière de services aux victimes, qui sont résumées dans les chapitres suivants.

Le chapitre 2 traite des activités très diverses qui ont permis de recueillir de l'information sur les tendances en matière d'organisation et sur les faits juridiques nouveaux qui viennent appuyer les services aux victimes.

Le chapitre 3 résume un certain nombre d'initiatives récentes en matière de services aux victimes, aussi bien dans le secteur de la justice criminelle que dans celui du développement social. On y trouve également, à titre d'exemple, la description de certains programmes de services aux victimes.

Le chapitre 4 présente un certain nombre de tendances générales qui semblent prévaloir dans la situation actuelle et à venir des services aux victimes. On y discute de problèmes qu'il faudra résoudre au fur et à mesure de l'expansion des services.

La brochure est accompagnée d'une série d'appendices destinés à aider le lecteur à se procurer des renseignements pertinents et récents sur les victimes de crimes. Les sujets traités sont la recherche, la communication, les services aux victimes et les ressources en matière d'information.

## CHAPITRE 2 - INITIATIVES RECENTES DANS LE DOMAINE DES SERVICES AUX VICTIMES

Depuis deux ans, on a remarqué partout au Canada un regain d'intérêt vis-à-vis des besoins des victimes de crimes et de la mise sur pied de services susceptibles d'y répondre. Ceci s'est manifesté de la façon suivante:

* une initiative majeure du gouvernement fédéral visant à améliorer l'information et les services;

* la mise au point d'une infrastructure à laquelle participent de nombreux organismes publics et bénévoles qui s'intéressent aux victimes;

* un accroissement considérable de la recherche dans ce domaine;

* des modifications aux textes de loi visant à protéger les droits des victimes;

* la mise sur pied de services aux victimes.

Le présent chapitre traite des activités n'ayant pas trait aux services.

### I. INITIATIVE FEDERALE

En juillet 1981, le gouvernement fédéral s'est engagé à instaurer un important projet de 18 mois à l'intention des victimes. Ce projet regroupait un certain nombre de ministères fédéraux intéressés à la question, sous la direction du ministère du Solliciteur général et du ministère de la Justice. Le projet prévoyait un engagement accru, aussi bien du côté des ressources que de la collaboration active, afin:

* de mieux évaluer les besoins des victimes et les carences des services offerts;

* d'encourager l'amélioration des services offerts aux victimes de crime;

* de rassembler et de fournir aux victimes, aux témoins et aux spécialistes des renseignements pertinents, notamment sur les choix possibles dans le domaine juridique, l'aide offerte aux victimes de crime, les besoins des victimes et les diverses façons d'y répondre de façon plus appropriée;

* d'entreprendre des projets de recherche en accord avec les politiques en la matière.

L'initiative fédérale a été accompagnée d'un soutien consultatif et financier visant à faciliter un certain nombre d'activités à l'échelle nationale dans les domaines de la recherche, de l'éducation, de la planification et de la création de services. La plupart des initiatives ont été entreprises en collaboration avec les autorités provinciales et municipales.

## II. INFRASTRUCTURE

Un réseau de plus en plus important de personnes préoccupées par les besoins des victimes s'est constitué au Canada, en grande partie grâce à la mise sur pied de groupes chargés d'assumer certaines tâches bien précises et aux nombreuses initiatives éducationnelles entreprises ces dernières années. La plupart de ces activités ont porté sur la recherche, la communication, la formulation de politiques et l'élaboration de programmes; elles ont nécessité la participation d'un grand nombre de spécialistes et de bénévoles intéressés à la question. De nombreuses activités qu'elles soient nationales, provinciales ou communautaires, ont été lancées par des groupes oeuvrant dans des domaines précis. Ces groupes ont assumé diverses responsabilités tant au niveau de la consultation, de la coordination, de la planification que de la gestion. Les activités fédérales et provinciales se sont en général déroulées sous la direction des représentants gouvernementaux du secteur du droit criminel.

1. Le gouvernement fédéral a créé un comité interministériel sur la justice pour les victimes de crime. Ce comité est chargé: a) de coordonner les activités et les politiques fédérales; b) d'aider le groupe d'étude fédéral-provincial qui s'occupe de la question des victimes; c) de partager les renseignements en matière de politiques avec les responsables des projets fédéraux, provinciaux et communautaires; d) de sensibiliser les spécialistes aux besoins des victimes; et e) d'organiser des projets visant à sensibiliser le public. Le comité est formé de représentants du ministère du Solliciteur général, du ministère de la Justice, du ministère de la Santé et du Bien-être social, de Condition féminine Canada et du ministère de la Défense nationale ainsi que du Secrétariat d'Etat et de la G.R.C. D'autres ministères ou organismes sont appelés à participer au besoin.

2. Neuf comités provinciaux de révision ont été constitués au Canada. Ces comités sont constitués essentiellement de représentants des organismes gouvernementaux responsables des services offerts aux victimes dans chaque province, de représentants du gouvernement fédéral et, dans certains cas, de groupes du secteur privé. Consultatifs de nature, ils assument un certain nombre de responsabilités en fonction des priorités de leur province respective. Les comités de deux provinces ont cherché essentiellement à recommander une structure complète de politiques à l'intérieur de laquelle les divers ministères devront proposer des changements susceptibles d'améliorer le système actuel de services aux victimes

et aux témoins. Dans d'autres provinces, les comités ont davantage insisté sur la portée des services et les responsabilités qui s'y rattachent ainsi que sur la planification à court et à long terme de programmes spécialisés. C'est le cas du Manitoba, dont le comité s'est attaché à l'élaboration d'un programme provincial complet d'aide aux femmes maltraitées.

3. Des regroupements consultatifs très divers ont également été créés à l'échelle communautaire. Ils sont généralement formés de représentants des groupes communautaires et des organismes relevant du développement social et de la justice criminelle intéressés aux besoins des victimes. Ces regroupements ont organisé des réunions, des ateliers destinés au public, des séances d'étude et diverses activités portant sur l'éducation, la recherche sur les besoins des victimes ainsi que sur la planification et la coordination des services créés en réponse à ces besoins.

4. La création d'un Groupe d'étude fédéral-provincial sur la justice pour les victimes d'actes criminels constitue une importante initiative conjointe des deux paliers de gouvernement. Le Groupe d'étude a été constitué par les ministres responsables de la justice pénale et son mandat est le suivant:

a) procéder à une étude approfondie des besoins courants des victimes et de leurs rapports avec le système de justice pénale;

b) étudier certaines questions comme les conséquences à long terme du financement, les choix pertinents en matière de législation, les mécanismes de coordination, les diverses possibilités de financement, la participation de la collectivité et autres sujets qui peuvent s'avérer importants lors de la mise sur pied de services aux victimes;

c) conseiller les ministres sur la manière de sensibiliser le public et les spécialistes de la justice pénale aux besoins des victimes;

d) recommander des méthodes qui permettraient aux deux paliers de gouvernement de partager de façon efficace les renseignements et les connaissances dans ce domaine.

Les efforts du Groupe d'étude permettront au gouvernement d'élaborer une stratégie à long terme en ce qui a trait aux services aux victimes.

On a tenté de mettre sur pied un certain nombre d'autres projets visant à réunir les personnes préoccupées par les problèmes des victimes, mais sans succès. Certains proposaient la création d'un organisme national d'entraide constitué de victimes de crimes, qui pourrait sensibiliser le public, donner des conseils en matière de politiques gouvernementales et de prestation de services, afin de mieux répondre aux besoins des victimes et de prévenir les crimes. On a aussi proposé la création d'un organisme

national composé essentiellement de planificateurs et de pourvoyeurs de services aux victimes et des victimes concernées. Ses responsabilités seraient semblables à celles de l'organisation nationale d'aide aux victimes des États-Unis, c'est-à-dire sensibiliser aux besoins des victimes le public et les responsables des politiques et des services et constituer un réseau de soutien qui fournirait les informations pertinentes aux personnes chargées de la prestation desdits services. Enfin, certains représentants des organismes bénévoles nationaux intéressés aux victimes désiraient accroître les efforts de collaboration en vue de mettre sur pied avec leurs membres une initiative commune pour venir en aide aux victimes de crime. Ils désiraient qu'il y ait une consultation à l'échelle nationale en vue d'évaluer la fiabilité d'un organisme centré sur les victimes et de constituer un organe centralisateur national dont les bénévoles seraient responsables. Bien qu'aucun de ces projets n'ait été mis en pratique, on note de la part d'un nombre considérable d'organismes de bénévoles, à l'échelle nationale, provinciale et communautaire, un intérêt considérable pour l'établissement de politiques, la sensibilisation du public ou des spécialistes et la planification, la coordination et la prestation de services aux victimes.

Actuellement, le fait qu'il n'existe pas de stratégie nationale précise à long terme, qu'un grand nombre des groupes qui s'occupent des divers besoins des victimes soient limités dans le temps ou par la tâche à accomplir, et qu'il n'existe pas en permanence de regroupement officiel de spécialistes, de bénévoles et de victimes, chargés de répondre aux besoins et de défendre les droits des victimes, pose des problèmes. A l'heure actuelle, il n'est pas possible de déterminer de quelle manière les personnes préoccupées par le sort des victimes continueront à promouvoir, planifier et créer des services à leur intention au Canada.

Des ressources et des efforts considérables ont été consacrés au développement d'activités éducationnelles. Les initiatives dans ce domaine, généralement parrainées par les gouvernements fédéral et provinciaux, comprennent des conférences, des ateliers ainsi que la production de matériel audio-visuel et de publications et elles s'adressent directement aux responsables de la recherche, de l'élaboration et de la gestion des organismes relevant de la justice criminelle et du développement social.

Ces dernières années, les conférences ont joué un rôle important dans l'engagement des responsables gouvernementaux et des spécialistes envers les victimes. Les objectifs visés étaient notamment le partage de renseignements sur les tendances en matière de crimes et sur les besoins des victimes, la prestation de services appropriés et le recours à des méthodes professionelles pour répondre à leurs besoins. Ces rencontres ont donné l'occasion à un nombre croissant de personnes intéressées par les services aux victimes d'établir et de poursuivre la communication. Les nombreuses conférences tenues ces dernières années ont réuni des spécialistes de divers secteurs en provenance de tout le pays et les Canadiens y étaient largement représentés:

* Les Canadiens ont eu la possibilité de prendre part à plusieurs des grandes rencontres internationales sur les services aux victimes. La première d'entre elles était organisée conjointement par National Organization for Victim Assistance (NOVA) et deux organismes canadiens de bénévoles, l'Association canadienne pour la prévention du crime et le Conseil canadien de développement social. Plus récemment, le 33e séminaire international de criminologie, qui réunissait des spécialistes des sciences sociales, des planificateurs et des pourvoyeurs de services du monde entier, s'est tenu à Vancouver pour étudier les besoins des victimes.

* Plusieurs rencontres ont été organisées à l'échelle régionale et locale pour étudier les besoins de groupes spécifiques de victimes, tels que les autochtones, les personnes âgées et les femmes victimes d'agression sexuelle. Récemment, par exemple, environ deux cents spécialistes des Maritimes se sont réunis à Moncton pour se pencher sur le problème des femmes maltraitées. Ils ont tenté d'évaluer la qualité des services existants et de déterminer de quelle façon on pouvait encourager les efforts interdisciplinaires parmi les spécialistes.

* D'autres rencontres et ateliers avaient pour objectif d'aider les bénévoles et les spécialistes à comprendre les techniques et acquérir les connaissances nécessaires pour s'occuper des victimes de crime. Par exemple, un atelier de deux jours a réuni récemment plus de 150 participants du Nouveau-Brunswick pour étudier les diverses façons d'appliquer les méthodes d'intervention dans les cas de violence familiale. Les participants se sont particulièrement attachés à l'étude des méthodes (et spécialement des techniques mises au point dans le cadre des projets de London et Restigouche) utilisées par les responsables des programmes canadiens créés pour faire face à la violence familiale.

* Certaines rencontres et certains ateliers communautaires ont cherché à sensibiliser, éduquer et informer les représentants de la collectivité et le personnel des divers organismes. Ces initiatives, bien que de conceptions différentes, visaient toutes à encourager la collectivité à s'intéresser davantage aux victimes. Elles étaient généralement précédées d'un effort de planification considérable en vue de déterminer les thèmes à traiter, le type de programme à mettre sur pied et le public cible. Une série d'ateliers conçus à des fins bien déterminées ont été organisés en Nouvelle-Ecosse en 1982. Les travaux de Truro et Sydney portaient sur les crimes contre la propriété, tandis que le programme de Halifax visait les victimes d'agressions sexuelles. Chacun de ces programmes était de

conception différente, était destiné à des groupes bien précis et le rôle des participants n'était pas le même dans les deux cas.

* D'autres activités se sont inscrites dans le cadre d'un effort communautaire général visant à mettre sur pied des services aux victimes. A Ottawa, l'automne dernier, un atelier de deux jours a réuni des spécialistes, des bénévoles et des représentants de divers organismes; l'atelier avait pour but de faire connaître les besoins des victimes et les services existants à Ottawa, et de trouver des moyens d'améliorer les services offerts. Un certain nombre d'initiatives ont suivi cette rencontre; un service de police local a en effet décidé d'offrir un programme de formation aux membres de son personnel en contact avec les victimes, et la possibilité de créer un comité de coordination des services aux victimes a été étudiée.

Ces efforts de sensibilisation ont encouragé l'établissement de mesures en faveur des victimes, le partage de l'information et la création d'un réseau national de personnes qui s'intéressent aux besoins des victimes. Ces rencontres ont souvent débouché sur la préparation de rapports publics.

Un grand nombre de publications et du matériel audio-visuel sont venus s'ajouter à ces efforts, afin de mettre les spécialistes et le public au courant des divers aspects de la situation des victimes de crime. Comme on le verra plus loin, de nombreux organismes se sont vraiment efforcés d'améliorer les services d'information, car on s'est rendu compte que de nombreuses victimes ne connaissent pas les services qui leur sont destinés.

## III. RECHERCHE

Un mouvement général de recherche, qui insiste sur la nécessité d'établir une base de données canadienne sur les victimes de crimes, leurs besoins, les ressources qui leur sont proposées et les carences des services offerts, témoigne du regain d'intérêt dans ce domaine. Ces travaux, qui pourraient jouer un rôle-clé dans la conception et l'évaluation des programmes, nécessitent l'appui et la collaboration des organismes communautaires. Dans la mesure du possible, ils doivent aussi exprimer l'opinion de certains groupes de victimes, leurs expériences et leurs besoins. Les nombreux projets de recherche récemment entrepris à l'échelle nationale, provinciale et communautaire ont permis de recueillir les renseignements décrits ci-après.

### Études nationales

Le gouvernement fédéral a accordé un soutien, direct ou indirect, à de nombreux projets de recherche, notamment:

* Des recherches visant à déterminer les tendances de criminalité, ses effets sur les victimes et les services nécessaires à ces dernières. Les recherches ont consisté d'une part en un sondage national sur les victimes de tous les types de crimes en milieu urbain et, d'autre part, en une analyse des agressions sexuelles dont les enfants sont victimes. (Ces deux projets sont présentés dans la présente section du rapport.)

* Un certain nombre de travaux cherchant à décrire les tendances observées dans la prestation de services aux victimes et témoins de crimes. Certains travaux, les études effectuées par le C.C.D.S. par exemple, ont cherché à évaluer globalement le système actuel de services aux victimes de crimes. D'autres travaux plus détaillés se sont concentrés sur les services offerts à des groupes précis, comme les victimes d'agressions sexuelles, les femmes et les enfants maltraités. Enfin, certains travaux ont porté sur la valeur de l'indemnisation en tant que service aux victimes. Le présent rapport fait fréquemment référence à ces divers travaux.

Sondage sur les victimes de crimes en milieu urbain au Canada

Le projet le plus important entrepris à cet égard a été le vaste sondage effectué par le ministère du Solliciteur général avec l'aide de Statistique Canada. Il portait sur sept grands centres urbains: la communauté urbaine de Vancouver, Edmonton, Winnipeg, Toronto, Montréal, Halifax, Dartmouth et St. John's. Plus de 60 000 personnes ont été interrogées et les données recueillies ont permis de dresser le tableau le plus complet qui ait jamais existé sur l'importance des crimes déclarés et non déclarés en 1981, le risque d'être victime, les répercussions des crimes, la façon dont les victimes considèrent l'expérience qu'elles ont vécue.

Une analyse initiale des résultats a permis de dégager un certain nombre de tendances générales.

1) Crimes déclarés et non déclarés

Le songage a révélé que plus de la moitié des crimes ne sont pas signalés à la police. Le pourcentage varie suivant le type de crimes: plus de 70 p. 100 des victimes, par exemple, ont déclaré le vol de leur voiture; une plus forte proportion de femmes que d'hommes victimes d'une agression sexuelle font une déclaration à la police; les personnes de plus de 65 ans ont davantage tendance à déclarer les crimes que les victimes plus jeunes. Les victimes n'avaient pas signalé le crime parce qu'elles estimaient que "ce n'était pas assez important", que la police ne pouvait rien changer à la situation", "que c'était compliqué", ou "que le système de justice criminelle était trop

complexe et intimidant". Dans le cas des agressions sexuelles, les raisons données étaient différentes. Les victimes redoutaient la réaction négative des représentants de la justice criminelle et craignaient des représailles de la part de l'agresseur.

2) Les risques d'être victime d'un crime

Il semble que les crimes soient beaucoup plus fréquents que ne laissent supposer les statistiques officielles. Contrairement à l'opinion générale qui associe crime et violence, les crimes commis au Canada sont rarement violents, la plupart étant perpétrés contre la propriété.

3) Les victimes de crimes

Les différents types de crime semblent être reliés au sexe: les femmes sont sept fois plus susceptibles que les hommes d'être victimes d'agression sexuelle, tandis qu'il est deux fois plus risqué pour ceux-ci d'être victimes de vols ou de voies de fait. L'âge constitue également un facteur important, mais contrairement à l'opinion générale, les personnes âgées sont rarement victimes de crimes. En fait, ce sont les personnes de moins de 25 ans qui courent le plus de risques. Le revenu et le style de vie entrent également en ligne de compte.

4) Peur du crime

Le sondage indique que les femmes et les personnes âgées ont plus peur d'être victimes de crimes que l'ensemble de la population (par exemple, la peur de se déplacer seul dans son quartier).

5) Opinions sur la police

La plupart des personnes interrogées avaient une bonne opinion de la police, qu'il s'agisse de l'application de la loi, de la promptitude à répondre aux appels ou de l'accessibilité. Les victimes avaient cependant des réserves, surtout en ce qui concerne les renseignements sur la prévention des crimes. Les victimes d'agressions sexuelles étaient les moins satisfaites du travail des policiers.

6) Connaissance des programmes d'indemnisation

Ces programmes étaient généralement mal connus, même des victimes qui auraient pu en bénéficier. Parmi le petit nombre qui était au courant de l'existence de tels programmes, beaucoup n'étaient pas bien informés quant aux critères d'admissibilité.

Ce sondage national, bien que limité au milieu urbain, indique que la majorité des victimes de crime ne déclarent pas le délit et ne sont pas au courant des services auxquels elles pourraient avoir recours ou sont mal informées en la matière. Ces résultats concordent avec ceux de la plupart des sondages communautaires.

Un certain nombre de publications résumant les sujets susmentionnés sont en préparation à l'intention du public. Pour de plus amples renseignements, s'adresser à la Division des communications, Direction des programmes, ministère du Solliciteur général.

Comité Badgley

Le gouvernement fédéral a également lancé un important projet de recherche portant sur les infractions sexuelles commises contre les enfants et les jeunes. Le travail a été entrepris par un comité d'experts présidé par M. Robin Badgley de l'Université de Toronto. Le comité a été créé conjointement par les ministres fédéraux de la Justice et de la Santé et du Bien-être social.

Le comité doit déterminer l'incidence et les formes les plus courantes des infractions à caractère sexuel commises contre les enfants et les jeunes, et de l'exploitation de ceux-ci à des fins sexuelles par le biais de la prostitution et de la pornographie. Il examine également la question de l'accès des enfants et des jeunes au matériel pornographique. Il étudie enfin le rapport qui existe entre l'application de la loi et les autres mécanismes utilisés par la collectivité pour protéger les enfants et les jeunes de l'agression et de l'exploitation sexuelles.

Dans le cadre de sa recherche, le comité sera amené à étudier certaines parties du Code criminel et des lois qui traitent de ce sujet. Plus particulièrement, le groupe de chercheurs examine:

1. les différents facteurs en cas de crime, en s'attachant particulièrement aux questions d'âge, de consentement et autres considérations en matière de preuve et de publicité;

2. l'incidence et les formes les plus courantes d'agressions sexuelles dont les enfants et les jeunes sont victimes au Canada. Ces facteurs sont comparés, dans la mesure du possible, avec les agressions sexuelles en général;

3. si ces crimes sont susceptibles d'être portés à l'attention des autorités et de donner lieu à des poursuites et, dans l'affirmative, ce qu'il en advient;

4. l'efficacité des méthodes et sanctions criminelles, autres que celles prévues au Code criminel, pour faire face au type de comportement à l'origine de ces crimes.

Les résultats de cette étude importante devraient être rendus publics d'ici un an. Le rapport nous permettra de beaucoup mieux comprendre ce type de crimes, les services de prévention et les services aux victimes.

Etudes communautaires

De nombreux travaux provinciaux et communautaires se sont attachés aux insuffisances des services offerts aux victimes. Bien que les résultats ne concordent pas toujours, on peut dégager un certain nombre de tendances générales et de solutions possibles. Les résultats d'un bon nombre de ces récentes études sont résumés ci-dessous. Ils sont regroupés en fonction des organismes locaux responsables de l'étude ou indirectement visés par elle.

La plupart des études communautaires entreprises visent à déterminer les tendances de la criminalité dans un milieu précis et à recueillir des données qui permettent de choisir judicieusement les services à offrir. Certains travaux ont tenté de rassembler les renseignements de base nécessaires pour évaluer l'efficacité des programmes qui seront créés.

Les renseignements recueillis comprennent habituellement des données fournies par les victimes. Certaines évaluations ont été basées sur un seul ensemble de données tandis que d'autres ont tenu compte de l'opinion des victimes immédiatement après le crime et un peu plus tard. Les renseignements rassemblés portent généralement sur les conséquences du crime et les besoins perçus en matière de service. On fait parfois appel au point de vue des témoins pour connaître leur expérience du système de justice criminelle. Les données recueillies sont généralement liées à l'importance des services locaux susceptibles de répondre aux besoins des victimes et sur leur situation géographique. Les résultats aident à déterminer s'il est nécessaire d'améliorer le système d'information, de coordonnation et d'orientation, ou de créer de nouveaux services.

Dans le cadre de certains travaux, des représentants des organismes relevant des secteurs de la justice criminelle et du développement social ont été contactés pour permettre aux chercheurs de se faire une idée de leurs préoccupations, de leurs difficultés et de leurs possibilités touchant la mise sur pied de services aux victimes. Quelques travaux ont cherché à déterminer les facteurs, en matière de justice criminelle, qui permettraient d'établir les données de base nécessaires à

l'évaluation. Abt Associates[1], par exemple, a proposé qu'on se base sur les points suivants pour procéder à une évaluation continue:

Du côté de la police:

1. proportion des crimes déclarés donnant lieu à une inculpation;

2. période pendant laquelle les biens de la victime sont gardés comme preuve;

3. utilisation des systèmes de sécurité dans les résidences;

4. fréquence des récidives au même domicile.

Du côté du tribunal:

5. proportion des cas de violence familiale donnant lieu à des inculpations;

6. proportion des affaires générales pour lesquelles les victimes retirent leurs plaintes;

7. proportion des affaires abandonnées par suite de l'absence de la victime;

8. proportion des affaires donnant lieu à la condamnation du suspect;

9. proportion de condamnations donnant lieu à des sanctions de réparation.

Services de police

C'est avec les policiers que les victimes ont les contacts les plus importants. En général, les victimes ont une très haute opinion des policiers qui sont perçus comme prompts à répondre aux appels, polis, courtois, sensibles à la situation de la victime et cherchant à appréhender l'agresseur. En revanche, les victimes indiquent souvent que les policiers ont de la difficulté à répondre à leurs besoins en matière de services. Le fait qu'ils sont très occupés, leur formation professionnelle et d'autres facteurs sont autant de raisons qui expliquent leur impossibilité de répondre aux attentes des

---

1. Pour se procurer des renseignements plus complets sur les travaux et leur source, s'adresser au Centre de la consultation de la Direction des programmes, ministère du Solliciteur général.

victimes. Parmi les insuffisances notées à cet égard, on peut mentionner le manque de renseignements donnés sur les progrès de l'enquête, le fait qu'ils ne sont pas au courant des services susceptibles de répondre aux besoins des victimes, et l'absence d'une formation spécialisée leur permettant de faire face adéquatement aux crises.

De nombreux changements ont été proposés pour pallier ces lacunes.

a) Renseignements sur l'enquête:

- rédaction d'une brochure d'information décrivant le système de justice criminelle et les procédures judiciaires (les policiers fournissent souvent de la documentation aux victimes);

- élaboration d'une politique requérant des agents de police qu'ils expliquent clairement, lors des premières rencontres, les procédures aux plaignants;

- création de cartes d'identification portant le nom et le numéro de téléphone des agents de police responsables, ainsi que le numéro de dossier de la victime. Ces cartes sont remises aux victimes;

- établissement d'une procédure selon laquelle les victimes sont systématiquement avisées de l'arrestation de l'agresseur ou du classement de l'affaire;

- établissement d'un service de renseignements, au sein des services de police, chargé d'informer les victimes des progrès de leur affaire.

b) Orientation des victimes vers les services appropriés:

- soumettre les agents de police à des séances officielles de formation sur les services offerts aux victimes;

- faire en sorte que le rapport sur les événements rappelle qu'il faut aviser la victime des services qui lui sont offerts;

- charger des agents de police ou des bénévoles de mettre les victimes au courant des services qui leur sont destinés;

- préparer des trousses d'information décrivant les services qui peuvent être dispensés aux victimes lors de l'enquête.

c) En cas de crise:

- revoir les politiques et les pratiques touchant l'aide aux victimes et définir, lorsque c'est possible, les diverses solutions à apporter aux problèmes familiaux;

- offrir aux agents de police une formation dans le cadre de leur travail;

- mettre au point un système de soutien auquel les policiers puissent faire appel.

Les suggestions énumérées ci-dessus ont été étudiées et partiellement ou totalement appliquées par un grand nombre de collectivités. On a ainsi élaboré des politiques, modifié des procédures, introduit des services et, dans certains cas, mis au point des projets permettant aux victimes de bénéficier d'aides diverses au sein des services de police.

Tribunal

Le système judiciaire est l'organe du système de justice criminelle chargé d'appliquer la loi. Nombreux sont les victimes et les témoins qui ont connu des difficultés dans leurs rapports avec cette institution, non seulement à cause du caractère conflictuel du système, mais aussi parce qu'ils n'ont pas bénéficié du soutien qui leur aurait permis de comprendre ce système, de s'y préparer et d'y avoir accès. C'est le bureau du Procureur général qui est le premier responsable du soutien aux victimes et aux témoins. De nombreux travaux touchant les besoins des victimes et des témoins ont recommandé des modifications, parmi lesquelles:

a) Aide aux victimes

* la préparation et la distribution de documents décrivant le système judiciaire et le rôle du témoin, et donnant d'autres sources de services et de renseignements;

* la préparation de documents définissant les droits des victimes et des témoins en ce qui a trait à leurs rapports avec la police, l'aide juridique, les autres solutions possibles comme la diversion et la restitution, et le rôle des témoins;

* l'établissement de procédures selon lesquelles la Couronne serait chargée d'informer la victime de tout changement dans les séances du tribunal, des résultats du plaidoyer de la défense, de la sentence et des raisons pour lesquelles elle a été prononcée;

* l'établissement d'un programme d'aide aux témoins qui serait chargé d'informer les témoins du calendrier du tribunal, des indemnités et du remboursement des dépenses, et de les aider à communiquer, au besoin, avec les agents de police ou les procureurs de la Couronne;

* la mise au point d'un système téléphonique gratuit d'information juridique qui permettrait aux victimes et aux témoins de se renseigner et de trouver un soutien en cas de crise;

* la préparation d'une étude sur les besoins des victimes et des témoins au sein du tribunal, afin de recommander les changements de procédures et les modifications à apporter au rôle et aux responsabilités du personnel judiciaire en vue de mieux répondre aux besoins des victimes et des témoins;

* la création d'un organisme qui fournirait un éventail de services aux victimes et aux témoins, parmi lesquels le soutien à la victime lors de ses rapports avec la Couronne et le tribunal.

b) La prestation d'indemnités aux témoins et autres formes de soutien

* paiement direct des indemnités au témoin, particulièrement dans les régions desservies par les cours itinérantes;

* examen de la pertinence des échelles d'indemnités actuelles et des dépenses encourues par le témoin afin de les modifier au besoin.

c) Sentence

* élaborer des politiques et des procédures selon lesquelles la victime est régulièrement consultée lors de l'évaluation du préjudice financier résultant du fait délictueux. L'étude des répercussions sur la victime, effectuée soit par un agent de probation nommé par le tribunal, soit par le personnel du procureur général, pourrait faire partie du rapport présentenciel, ou être transmise séparément au juge;

* accroître au besoin le recours au dédommagement et, si possible, charger le tribunal de recevoir l'indemnisation directement de l'agresseur et de la remettre directement à la victime;

* étudier la possibilité d'établir un programme de médiation entre la victime et l'agresseur, particulièrement lorsqu'il s'agit de crimes contre la propriété;

* accroître le recours aux obligations de bonne conduite quand il s'agit de disputes familiales et qu'il ne semble pas y avoir de danger imminent.

Il est à noter que chacune des suggestions expliquées ci-dessus a été appliquée dans diverses collectivités du Canada. Les options choisies reflètent souvent la conception des études portant sur les diverses façons d'aborder les problèmes des collectivités. Elles témoignent également du niveau d'engagement et d'intérêt des membres d'une collectivité donnée. Enfin, la participation et l'engagement des organismes locaux influencent souvent l'attribution des responsabilités.

Organismes de services communautaires

Les services assurés par la collectivité en réponse aux besoins des victimes sont souvent très importants. Les personnes qui ne déclarent pas les crimes dont elles sont victimes n'ont souvent recours qu'à ces services. De plus, les communautés dispensent souvent le soutien que ne peuvent offrir la police ou les tribunaux. Les travaux ont révélé des différences considérables quant à l'importance et à la nature des services requis. Un thème général est cependant ressorti, à savoir le manque d'information sur les services communautaires, y compris ceux qui seraient particulièrement utiles à certaines victimes comme, par exemple, les programmes destinés aux femmes maltraitées. Des recommandations dans ce domaine ont été faites dans le cadre de divers travaux.

* Mise au point de services de soutien, souvent fournis sur les lieux du crime, qui comprendraient l'intervention d'urgence, le transport d'urgence, l'intervention en cas de crise, des renseignements sur la police et les procédures d'enquête et des renseignements sur les services offerts.

* Amélioration des services hospitaliers de façon à offrir aux victimes, et particulièrement aux victimes d'agressions sexuelles, le soutien dont elles ont besoin. On pourrait par exemple diminuer le temps d'attente, offrir un soutien psychologique et assurer un suivi.

* Mise au point de programmes de suivi visant à informer les victimes des services offerts en cas de besoin.

* Création d'un mécanisme de contrôle efficace pour assurer la coordination des services aux victimes.

Résumé

Les propositions énumérées ci-dessus ont été appliquées dans diverses collectivités au Canada. La responsabilité de ces services varie suivant les intérêts et les engagements de chaque collectivité. C'est ainsi que certaines collectivités ont organisé des services dans le cadre d'organismes communautaires, comme la John Howard Society. D'autres ont mis au point un système de collaboration entre les services de police et d'autres organismes, tel le projet de services aux victimes d'Ottawa qui bénéficie des efforts conjugués de l'Armée du salut d'une part et des forces de police d'autre part. D'autres collectivités, enfin, ont chargé directement la police et les experts civils d'aider les victimes par le biais des services de police comme, par exemple, la Domestic Response Team dans la Communauté urbaine de Toronto et le Family Consultant Service de London.

On a également commencé à évaluer certains projets à l'intention des victimes et des témoins, mais seulement un petit nombre de ces initiatives ont été menées à terme. Compte tenu du nombre limité de travaux effectués, de la diversité des projets évalués et de la variété des méthodes utilisées, il est malheureusement impossible de tirer des conclusions générales. Certains des travaux menés à terme sont pourtant d'une très grande qualité. Etant donné l'intérêt suscité par l'évaluation auprès de nombreux organismes lors de la dernière étude, une liste des évaluations les plus connues des besoins des victimes et des programmes est fournie à l'annexe 2.

Bien que des efforts considérables aient été déployés dans le domaine de la recherche sur les besoins des victimes, les exigences en matière de service et l'efficacité des services offerts, il faut bien reconnaître que les données actuelles, et particulièrement les résultats des études communautaires, manquent beaucoup de cohérence. Les différences sont imputables au fait qu'il est difficile de mener des recherches à bien dans un domaine aussi complexe que le système de justice criminelle. De plus, les méthodes et les instruments d'enquête ont varié d'une recherche à l'autre. La différence entre les objectifs visés et les groupes cibles ainsi que les variations observées au niveau de l'analyse des données ont également limité les possibilités de généralisation.

Les études qui se sont penchées sur le thème fondamental des besoins des victimes ont analysé l'effet des crimes sur les victimes et les besoins ainsi créés, les besoins des

victimes dans leurs rapports avec la police et les tribunaux, les services offerts et leur efficacité.

Il est ressorti d'une étude que le coût du crime pour les victimes varie entre 10 $ et 1 000 $. Ce ne sont pas là de grosses sommes, mais nombre de victimes n'étaient pas assurées contre ce type de perte. Beaucoup ont dit préférer les ordonnances de dédommagement aux peines de prison ou aux amendes imposées aux agresseurs.

Une faible proportion des victimes ayant subi des blessures ont besoin de soins médicaux ou dentaires (le sondage canadien sur les victimes en milieu urbain donne un pourcentage approximatif de 10 p. 100). Il est néanmoins beaucoup plus difficile d'évaluer la porportion de victimes ayant subi un traumatisme affectif. La recherche semble indiquer que les réactions les plus fréquentes sont la colère, la peur et une certaine confusion. Bien que la plupart des victimes soient bouleversées par le crime, peu d'entre elles en gardent des peurs à long terme comme la peur de rentrer chez soi, de sortir le soir ou de rester seul. La plupart des victimes ont eu recours à leur milieu social et non à des services établis, pour venir à bout de leur traumatisme affectif. Le nombre limité des victimes d'agressions personnelles étudié jusqu'à ce jour ne permet cependant pas de prétendre à une connaissance approfondie de la question.

L'un des résultats les plus importants de la recherche effectuée jusqu'à ce jour touche peut-être le pourcentage élevé de victimes qui expriment le besoin d'être mieux informées au sujet du processus d'enquête et des progrès de leur affaire. C'est ainsi que nombre de recherches et d'études ont indiqué que les victimes avaient avant tout besoin d'information, à savoir:

* renseignements sur les aspects spécifiques de l'affaire où elles sont engagées, notamment sur les chefs d'accusation, les audiences, les ajournements, le règlement de l'affaire et la restitution des biens volés;

* renseignements de base sur les règles de fond dont relève l'affaire, le système de justice criminelle et le rôle de personnes-clés telles que la victime, le témoin, le prévenu, le policier, le procureur de la Couronne et le juge;

* renseignements sur les services susceptibles de répondre aux besoins des victimes, services relevant aussi bien du système de justice criminelle que du développement social.

Compte tenu du fait que nos connaissances sur le sujet augmentent rapidement, il faudra tenir compte des renseignements existants lors de la planification de nouveaux services aux victimes de crimes.

## IV. EVOLUTION DES LOIS

De nombreuses recommandations ont été faites relativement aux modifications qui pourraient être apportées aux textes législatifs afin d'améliorer l'application de la loi dans certains domaines tels que la violence familiale, la responsabilité du système de justice criminelle envers les victimes et la définition des responsabilités des victimes dans le système judiciaire.

Les modifications apportées récemment au Code criminel relativement aux voies de fait et aux infractions d'ordre sexuel constituent sans doute l'un des changements les plus importants. Ces changements visent à aplanir certaines difficultés des victimes d'agressions sexuelles, particulièrement dans leurs rapports avec le système de justice criminelle.

Les responsables politiques et les fonctionnaires des gouvernements fédéral et provinciaux se sont montrés particulièrement intéressés par l'établissement de politiques qui permettraient aux victimes de certains types de crimes de bénéficier de meilleurs services de la part de la police. On pense en particulier à l'inculpation des agresseurs dans les cas de violence familiale. A l'échelle nationale, le rapport du Comité permanent de la Santé et du Bien-être social sur les violences en milieu familial, diverses discussions parlementaires et des initiatives prises récemment par le Conseil consultatif canadien sur la situation de la femme témoignent tous de la nouvelle tendance à traiter les agresseurs d'épouses et d'enfants comme des criminels. La G.R.C. et les procureurs généraux des provinces cherchent activement à mettre au point une politique nationale uniforme en matière d'arrestation pour voies de fait à l'endroit d'un conjoint. Enfin, des provinces comme le Manitoba ont adopté publiquement des directives plus fermes dans ce domaine.

On a pu noter une reprise des discussions touchant les modifications qu'il serait possible d'apporter au Code criminel, l'adoption de nouvelles lois et l'application des lois existantes (en particulier la nouvelle Charte des droits) afin de mieux protéger les droits des victimes. Ce regain d'intérêt témoigne de l'influence d'un certain nombre d'expériences entreprises aux Etats-Unis, où la législation relative aux droits des victimes est à l'ordre du jour, et de la sensibilisation du public au fait que la législation peut permettre aux citoyens de jouir d'un nouveau type de droits. C'est ainsi qu'on remarque au sein de la

population un intérêt marqué envers les conséquences que pourrait avoir notre nouvelle Charte des droits et envers le remaniement complet du Code criminel que désire effectuer le gouvernement fédéral. Ce regain d'intérêt se retrouve aussi bien chez les responsables politiques que chez les autres personnes intéressées par les victimes; il s'est manifesté dans des publications récentes et les droits des victimes occupent une place importante dans le remaniement actuel du Code criminel.

Les opinions sur l'importance de la protection à accorder aux victimes, en particulier le droit des victimes à bénéficier des services publics et la responsabilité du système de justice criminelle, varient suivant que l'on rend la société plus ou moins responsable du crime. Les droits de la victime peuvent comprendre le droit à la protection, à la réparation des préjudices, pertes, traumatismes, souffrances et autres conséquences du crime, le droit de se retrouver dans une situation physique, psychologique, sociale et financière semblable à celle que l'on connaissait avant le crime, le droit à l'information complète, le droit de la famille de la victime à la protection du système de justice, qui doit tenir compte des conflits qui découlent de l'acte criminel, et le droit à un système social où il y a moins d'injustices et de conflits.

## CHAPITRE 3 - TENDANCES RECENTES EN MATIERE DE SERVICES

Notre société estime que c'est à l'Etat d'amener le délinquant devant les tribunaux. C'est lui que vise essentiellement le système de justice criminelle, qu'il s'agisse de le découvrir, de l'appréhender, de faire son procès, de l'incarcérer et finalement de le réhabiliter. De plus, les modifications que l'on a cherché à apporter au système de justice criminelle ont généralement visé la protection des droits du prévenu et le traitement du délinquant. Cette façon de procéder a eu pour effet de diminuer l'intérêt de la société envers les besoins personnels des victimes et le rôle actif qu'elles peuvent jouer lors des poursuites.

### I. TENDANCES PASSEES

Bien que le développement du système de justice criminelle ait été généralement marqué par ce type de tendances, certains signes ont révélé, au cours des années soixante et soixante-dix, un intérêt nouveau pour le sort de la victime, comme en témoignent les nombreux services fournis par les organismes publics et bénévoles des secteurs du développement social et de la justice criminelle. On peut noter en particulier:

* La création d'un programme national de dédommagement des victimes d'actes criminels. Ce programme, appliqué selon une formule de partage des coûts, existe dans les deux territoires et dans neuf des provinces. Il a pour but d'offrir une aide financière aux victimes. Seules les victimes de crimes violents y ont droit.

* La création de programmes spécialisés à l'intention des épouses maltraitées. Ces initiatives visent les femmes et les enfants qui se trouvent dans une situation de transition après avoir quitté un foyer inacceptable où ils étaient habituellement victimes de sévices. Ces programmes cherchent d'habitude à fournir un abri d'urgence, des conseils, tant au moment de la crise qu'en matière de droit, et l'orientation vers les services compétents.

* Les programmes destinés aux femmes victimes d'agressions sexuelles et visant tout particulièrement à faire face à la crise causée par le viol. Ils se sont généralement attachés à fournir des services personnels, à savoir l'intervention en cas de crise, la consultation personnelle, les conseils d'ordre

juridique et autres services de soutien. Ils comportent souvent une composante éducationnelle afin de sensibiliser la population sur le sujet et d'accroître l'intérêt et les connaissances des spécialistes travaillant dans les domaines de développement social et de la justice criminelle.

* Les programmes destinés aux enfants maltraités. Ces programmes reflètent l'engagement de la société vis-à-vis des enfants en difficulté, qui s'est exprimé depuis une centaine d'années dans les textes de loi et les programmes canadiens de bien-être social. Récemment, on s'est intéressé plus particulièrement aux enfants victimes de mauvais traitements, ce qui a donné lieu à la création de programmes importants dans les domaines de l'intégration sociale, de la santé, de l'éducation et de la politique juridique; ces programmes sont nés des efforts de divers ministères provinciaux, d'organismes de protection de l'enfance, des hôpitaux et de diverses associations professionnelles.

On a de plus accru l'aide aux victimes en créant des programmes au sein du système de justice criminelle visant à encourager le dédommagement direct de la part du délinquant, par exemple:

* Le recours au dédommagement comme peine aux termes du Code criminel du Canada. Cette peine, qui reste à la discrétion du président du tribunal, prévoit le dédommagement de la victime sous forme d'espèces ou de services que doit rendre le condamné. Le recours à ce type de sentence varie selon les provinces. Par exemple, presque 66 p. 100 des ordonnances de probation rendues à l'Ile-du-Prince-Edouard en 1980 ont donné lieu à un dédommagement. Beaucoup d'ordonnances de dédommagement font partie intégrante de programmes plus vastes de réhabilitation, de dédommagement et de médiation.

* La création de programmes visant à encourager la réconciliation entre victimes et délinquants. Ces initiatives servent de médiation entre la victime du crime et le délinquant.

* Certains programmes spécialisés visant à répondre aux besoins généraux des victimes en matière d'information et à leurs besoins sociaux et personnels ont été mis au point au cours des années soixante-dix. Ces initiatives ont souvent été prises

en collaboration avec d'importants services de police urbains tels ceux de London et d'Edmonton. Enfin, les organismes de services sociaux ont toujours offert un réseau de services susceptibles de répondre aux besoins des victimes. Citons en particulier le soutien direct fourni par les forces de police et autres organismes sociaux et de santé.

Malgré toutes ces initiatives, les experts canadiens du système de justice criminelle sont de plus en plus préoccupés par la nécessité de définir de façon plus précise les services susceptibles de répondre aux besoins des victimes.

Cette préoccupation s'explique de diverses manières:

* Les années soixante-dix ont été marquées en ce sens par l'influence des Etats-Unis, où le soutien important des secteurs public et privé a permis d'offrir tout un éventail de services aux victimes et aux témoins.

* On reconnaît de plus en plus qu'il est difficile d'offrir des services à court et à long terme qui répondent directement aux besoins des victimes de crime, surtout dans les cas de violence familiale. Le manque de soutien sur le lieu de la crise et les difficultés rencontrées pour faire le lien entre les besoins des victimes et le réseau de services sociaux existant font partie des problèmes soulignés par la police et les organismes de services aux victimes.

* Le désir que les victimes et les témoins soient traités avec les égards voulus pour assurer l'efficacité du système de justice criminelle. Il faut en effet les encourager à déclarer les crimes, à participer de façon constructive à l'enquête et, le cas échéant, au procès.

## II. TENDANCES RECENTES

L'étude de 1983 sur les services aux victimes a cherché à déterminer dans quelle mesure les grands organismes des secteurs du développement social et de la justice s'étaient officiellement engagés à dispenser des services. On trouvera ci-dessous un résumé des résultats par secteur:

### Développement social

### Services de santé

Le réseau de santé public, essentiellement responsable de la promotion de la santé et de la prévention des maladies,

s'est montré de plus en plus intéressé par certains groupes de victimes, tout particulièrement les enfants maltraités et les victimes de violence familiale. Au niveau de la collectivité, le personnel des services de santé participe souvent activement à la création de services qui peuvent être utiles aux victimes de crimes, particulièrement des services de santé mentale, tels les programmes d'intervention en cas de crise. A part cette forme de collaboration avec d'autres organismes qui tentent de déterminer les besoins des victimes et d'élaborer des services pour y répondre, les organismes de santé ne s'occupent pas directement de fournir des services spécifiques aux victimes de crime.

Il existe au Canada un système complexe et varié de programmes communautaires de santé mentale. Ces programmes, souvent dispensés par des organismes publics, comme les hôpitaux, les bureaux de santé ou les organismes bénévoles, jouent en général un rôle actif dans la prestation de services en cas de crise et de consultation à court et à long terme dont les victimes ont souvent besoin.

Les spécialistes de la santé mentale sont de plus en plus nombreux à s'intéresser aux victimes. La majorité de ceux qui s'occupent des besoins des victimes participent à l'élaboration et à la mise sur pied d'autres services communautaires aux victimes, fournissent des conseils de soutien et, au besoin, offrent aux victimes des services directs (bien que dispensés dans le contexte général de services de santé mentale).

Les hôpitaux, qu'ils dispensent essentiellement des soins généraux ou se spécialisent en psychiatrie, restent la première source en matière de prestation de soins de santé pour les problèmes aigus et chroniques et en cas d'urgence. Ils demeurent le premier pourvoyeur des soins de santé immédiatement requis par les victimes. On remarque une tendance croissante à sensibiliser et à former les spécialistes, et à modifier les façons de procéder afin de mieux répondre aux besoins de certaines catégories de patients, comme les victimes de viol, les enfants victimes d'agression sexuelle et les épouses maltraitées. Le personnel hospitalier s'occupe souvent très activement de la planification communautaire et de la coordination des services aux victimes. Certains hôpitaux tentent de mettre sur pied des services spécialement conçus pour les victimes. Il s'agit généralement de services aux victimes d'agression sexuelle, et cela entraîne souvent le détachement de personnel ou de bénévoles des programmes spécialisés de services aux victimes, comme les centres d'accueil aux victimes de viol, auprès du personnel des soins hospitaliers d'urgence.

Il existe peu de grands projets hospitaliers de services aux victimes. Il y a une exception cependant, soit le centre de protection de l'enfance de l'hôpital pour enfants de Winnipeg, qui constitue la base provinciale des services cliniques multidisciplinaires de soins aux enfants victimes de négligence et de mauvais traitements et des services de prévention en la matière. Le centre offre des services de santé et d'aide sociale ainsi que des services juridiques et éducatifs. Il envisage actuellement la mise sur pied d'un projet de défense juridique et parajuridique destiné aux enfants, qui viserait d'abord la population autochtone de la province. L'équipe responsable du projet travaillerait en collaboration avec le groupe multidisciplinaire du centre, offrirait l'expertise juridique nécessaire à l'évaluation des cas et fournirait des conseillers parajuridiques qui pourraient travailler avec les familles autochtones. Ce projet permettrait de fournir les conseils juridiques nécessaires à l'élaboration des plaidoyers relatifs à la protection des enfants et préparerait le personnel médical au rôle d'expert au tribunal. Les conseillers parajuridiques aideraient les familles et les collectivités autochtones à assumer la responsabilité des soins aux enfants et des services d'aide sociale.

## SERVICES SOCIAUX

### Aide sociale générale

Dans la plupart des cas, il s'agit de programmes publics bénéficiant du soutien financier fourni par les gouvernements fédéral, provinciaux et parfois municipaux. Ces programmes visent les personnes nécessiteuses. On remarque un intérêt accru de la part des représentants de l'assistance sociale pour la création de services communautaires d'aide aux victimes de crimes. La plupart des organismes offrent des services de logement temporaire et d'aide financière et certains autres services spécialisés aux victimes comme à tous ceux qui en ont besoin.

### Conseil de planification sociale

Bien qu'ils ne s'occupent pas normalement de fournir directement des services, les conseils de planification sociale (organismes bénévoles présents dans de nombreuses collectivités) ont souvent joué un rôle-clé dans la défense, la planification, la mise sur pied et la coordination des services nécessaires aux victimes. Ceci est particulièrement vrai dans le cas des services destinés à des groupes particuliers comme les enfants et les épouses maltraités ainsi que les victimes de viol. Certains de ces organismes se sont aussi attachés à

sensibiliser le public à des questions comme les mauvais traitements infligés aux enfants. D'autres ont cherché activement à mettre sur pied des programmes de services locaux spécialisés, comme les centres d'accueil aux victimes de viol. D'autres encore ont fait des recherches considérables et ont cherché à sensibiliser le public à la nécessité d'augmenter les services de soutien aux organismes juridiques qui sont en rapport avec les victimes (le Conseil métropolitain de planification sociale, par exemple, a souligné la nécessité d'accroître le soutien à la police dans les cas de violence familiale; il a ainsi joué un rôle de premier plan dans la création des équipes d'aide en cas de violence familiale).

Le United Way of the Lower Mainland (C.-B.) est sans doute l'organisme auquel revient la palme dans ce domaine. Depuis des années, il occupe une place de pionnier en éducation du public ainsi que dans les secteurs de la recherche et de la mise sur pied de projets sur les crimes en rapport avec l'agression sexuelle et la violence familiale. Ses efforts n'ont pas seulement visé la victime, mais également l'agresseur, sous forme de programme de traitement à l'intention des personnes qui agressent leur conjoint.

Centres d'accueil pour les victimes d'agressions sexuelles

Ces centres continuent à se développer au Canada. Bien que, par définition, ils s'occupent essentiellement des victimes, plusieurs d'entre eux fournissent également un soutien aux témoins, mais se limitent généralement à donner des renseignements sur les droits des victimes et les procédures juridiques. Le personnel de certains centres accompagne les témoins au tribunal. La plupart des organismes s'occupent activement de donner des renseignements au public, de former des spécialistes et d'offrir des services directs. Ils sont également souvent intéressés à la défense des victimes et aux mesures préventives.

La plupart des organismes offrent toute une gamme de services directement aux victimes. Il s'agit habituellement d'une ligne téléphonique d'urgence 24 heures sur 24, d'intervention en cas de crise, de consultation de suivi et de soutien aux familles des victimes. La plupart fournissent des renseignements sur les conseillers juridiques et parajuridiques ainsi que sur les possibilités d'hébergement, les soins médicaux, les soins aux enfants, les procédures judiciaires et la préparation aux comparutions.

L'intérêt remarqué lors de l'étude de 1981 continue de se manifester et notamment de la façon suivante:

* poursuite de recherches importantes sur le phénomène de l'agression sexuelle et le traitement de ceux qui en sont victimes;

* nombreuses initiatives visant à sensibiliser les professionnels et les organismes de services sociaux et à faire mieux comprendre la nature des agressions sexuelles et les besoins en services qui en découlent; ces initiatives sont essentiellement destinées à la police et aux spécialistes des services de santé et des tribunaux.

Les modifications apportées récemment aux lois touchant l'agression sexuelle et le fait que les gens sont de plus en plus conscients de la violence sexuelle dont les femmes sont victimes ont contribué à sensibiliser encore davantage le public et le système judiciaire à l'importance de cette forme de violence.

De nombreux centres tentent actuellement de déterminer, non sans difficulté, quelles sont en fait leurs responsabilités. Ils se demandent dans quelle mesure ils devraient conserver les responsabilités qu'ils ont endossées dans le passé et qui sont maintenant assurées par d'autres organismes du système de justice criminelle, comme la préparation aux comparutions. La difficulté vient du fait que les opinions diffèrent fondamentalement relativement à ces centres, la question étant de savoir si l'on peut s'attendre à ce que les centres d'accueil destinés aux victimes d'agression sexuelle collaborent avec les organismes de développement social et de justice criminelle, tout en continuant à assurer les services pertinents aux victimes qui s'adressent à eux.

Les centres ont également du mal à définir leur rôle au sein des organismes de développement social, en ce qui a trait à d'autres victimes, notamment les enfants victimes d'agression sexuelle ou les victimes d'inceste.

Ces centres recueillent généralement des fonds auprès de sources diverses, notamment le gouvernement, les bénévoles et le secteur privé. Ils ont dû faire face à des contraintes financières depuis leur création. Dernièrement, ils se sont dits préoccupés non seulement par l'insuffisance des ressources qui leur sont allouées, mais également par la tendance de nombreuses provinces à s'éloigner de la méthode de financement global, généralement utilisée il y a quelques années, en faveur d'un financement basé sur des critères détaillés, comme le nombre de clients desservis et l'analyse quantitative et qualitative des services fournis. Beaucoup d'organismes craignent que cette méthode n'entraîne la divulgation de renseignements confidentiels. On craint également que

ce système ne tienne pas compte de la valeur de certains services comme la sensibilisation du public, ou ne leur accorde pas l'importance qu'ils méritent.

Services aux épouses maltraitées

Dernièrement, les mauvais traitements dont sont victimes les épouses ont mobilisé l'attention du public, si bien que des progrès considérables ont été faits au niveau de la recherche et de l'établissement de politiques et de programmes en la matière.

Les travaux effectués ces dernières années semblent indiquer qu'il faut recueillir des données supplémentaires pour pouvoir se faire une idée exacte de l'étendue du problème au Canada. Bien qu'il soit de plus en plus évident qu'il s'agit d'un problème grave, les chercheurs ne s'entendent pas sur son importance. Il est également difficile de déterminer ce que coûte ce problème à la société, car cela dépend de l'importance des mesures qui sont prises pour venir en aide aux épouses maltraitées qui quittent le foyer. Même si la plupart des victimes ne signalent que des blessures mineures, au moins 10 p. 100 d'entre elles subissent des blessures graves. Les effets psychologiques sont du même ordre que ceux dont souffrent les victimes d'autres crimes violents.

En conséquence:

* On continue à mettre sur pied des programmes visant spécifiquement à répondre aux besoins des victimes.

* Dans les secteurs du développement social et de la justice criminelle, des programmes de plus en plus nombreux visent à assurer la collaboration des organismes qui s'occupent de planification et de prestation de services.

* Des projets spécialisés et des sessions de formation sont prévus pour les agents de police.

* Des politiques sont élaborées en vue de rendre les condamnations plus efficaces.

Ces dernières années, en particulier, ont été marquées par un certain nombre d'initiatives en la matière. Le gouvernement fédéral a récemment créé un centre national d'information sur la violence dans la famille au sein du ministère de la Santé et du Bien-être social. Ce centre a pour objet de fournir une aide appropriée aux gouvernements, aux groupes et organismes non gouvernementaux, aux spécialistes et

au grand public pour leur permettre de dépister, de prévenir et de combattre la violence familiale dont sont victimes les femmes, les enfants et les personnes âgées. Ses objectifs de départ sont les suivants:

* recueillir, structurer et diffuser des renseignements sur l'état des recherches et les programmes en vigueur au Canada;

* fournir des renseignements relatifs aux sources de financement et aux programmes originaux et dresser l'inventaire des services existants;

* dispenser des renseignements et du matériel bibliographiques;

* fournir une aide technique et consultative, qu'il s'agisse de diriger des ateliers ou des colloques, de dispenser des conseils à des particuliers et à des groupes intéressés à l'élaboration de programmes, ou d'aider à mettre au point du matériel audio-visuel et imprimé;

* compiler et conserver une banque centralisée de données sur les recherches canadiennes;

* créer et distribuer du matériel nouveau, en particulier des films et des imprimés, afin de sensibiliser les spécialistes et le public. La demande provenant des spécialistes et du public excède déjà les ressources initialement fournies.

Pour pallier l'insuffisance de foyers de transition, une autre solution semble de plus en plus s'imposer pour venir en aide aux épouses maltraitées en cas de crise. Le nombre de foyers d'hébergement en résidence privée s'est accru dans l'ensemble du Canada, et particulièrement dans les régions rurales et isolées. Il s'agit en fait de résidences privées où l'accueil d'urgence est fourni par le propriétaire. Dans la plupart des cas, ces foyers sont mis sur pied et aidés par le personnel des services communautaires locaux ou avoisinants, comme les foyers de transition. Bien que la plupart offrent un abri d'urgence à quiconque en a besoin, certains visent particulièrement les épouses victimes de mauvais traitements. Les services nécessaires, comme la consultation professionnelle, qui ne sont pas offerts dans ces foyers, sont dispensés par les organismes communautaires appropriés.

C'est au Manitoba qu'ont été créés les services de ce type les plus impressionnants. Fonctionnant à l'échelle de la province, ils sont le résultat de la collaboration de

spécialistes, de bénévoles et d'organismes relevant aussi bien du secteur du développement social que de celui de la justice.

Le programme comprend maintenant un certain nombre d'activités précises qui sont effectuées par des professionnels, des bénévoles (souvent des épouses qui ont elles-mêmes ont été victimes de mauvais traitements) et des étudiants en service social. Le programme d'éducation du public s'adresse à des groupes d'intérêt spécialisés, comme les syndicats et les associations scolaires que l'on cherche à atteindre par le biais des médias, de colloques et de documentation écrite. Le programme cherche à sensibiliser le public aux dimensions du problème et aux solutions qui existent pour répondre aux besoins des victimes. Le programme d'éducation des spécialistes quant à lui, vise les experts des secteurs juridique, social et de la santé et cherche également à sensibiliser davantage les spécialistes aux besoins des épouses maltraitées.

Le programme comprend en outre un service complet de représentation, dans le cadre duquel des bénévoles ayant la formation voulue sont délégués auprès des victimes qui ont besoin d'aide. Ces représentants servent de personnes-ressources et aident les victimes dans leurs rapports avec les organismes juridiques et sociaux, comme les tribunaux, la police, les organismes de service social et autres pourvoyeurs de conseils, de logement et d'éducation.

Il y a également une ligne téléphonique d'urgence qu'on peut rejoindre dans toute la province 24 heures sur 24 et qui permet de bénéficier d'aide en cas de crise, de se renseigner sur les services offerts et de se prévaloir des services d'un représentant si la victime le désire.

Le programme comprend enfin un service rural visant plus précisément les personnes vivant dans les régions peu peuplées où les autres services ne sont pas habituellement dispensés. Cette initiative, entreprise dans le cadre du développement communautaire, cherche essentiellement à mettre le public au courant du programme de Winnipeg, à faire connaître les services offerts dans toute la province, comme la ligne téléphonique d'urgence fournie par le programme central, et à accroître le nombre de volontaires et de services spéciaux, tel l'hébergement en résidence privée.

Les politiques régissant le programme viennent du comité manitobain sur les épouses maltraitées. C'est le foyer des enfants de Winnipeg qui assume la plus grande part des responsabilités en matière d'administration, de formation et de supervision du personnel. On procède actuellement à une évaluation poussée du programme.

Le programme s'adresse à toutes les femmes concernées, y compris les autochtones, et représente un engagement considérable de la part des organismes et des spécialistes qui travaillent en collaboration et de l'ensemble de la collectivité.

Une autre initiative en matière de services aux femmes maltraitées a été prise récemment à London, en Ontario. Dans la foulée de la recherche et de l'expérience du comité local de coordination sur la violence familiale et du programme de counselling familial du service de police, un projet distinct, la clinique d'aide aux femmes battues, a été créé. La clinique vise essentiellement à aider les femmes maltraitées à décider de ce qu'elles vont faire et, au besoin, à les assister dans cette décision. C'est ainsi que, si la cliente décide d'intenter des poursuites, le personnel de la clinique lui fournira les services adéquats qui l'aideront à préparer un rapport de la situation pour la Couronne, à se familiariser avec les procédures et méthodes judiciaires et, au besoin, pourra lui servir de représentant et l'accompagner au tribunal.

En revanche, si la cliente ne veut pas porter la cause devant les tribunaux, le personnel de la clinique lui fournira l'aide nécessaire et la recommandera à d'autres organismes, suivant qu'elle décide de rester ou de quitter le foyer familial. La clinique n'offre ses services et son soutien que s'ils ne peuvent être obtenus auprès d'autres organismes. Elle est dotée d'un personnel juridique et parajuridique assisté d'un groupe de bénévoles.

## GROUPES D'INTERET SPECIAUX

### Services aux handicapés

Au Canada, les services aux handicapés sont dispensés, surtout dans les collectivités, par un réseau complexe d'organismes publics et bénévoles et de systèmes d'entraide. L'engagement croissant vis-à-vis des personnes handicapées, qu'il s'agisse d'un handicap physique, affectif ou mental, pour leur permettre d'être des citoyens autonomes au sein de la collectivité, a eu pour effet de sensibiliser le système de prestation de services aux besoins complexes des handicapés.

Nombreux sont les organismes de services et de défense des droits des victimes qui se penchent sur les besoins particuliers des personnes handicapées victimes de crimes. Du fait de leur handicap, ces personnes font face à des difficultés particulières et ont souvent besoin d'être aidées davantage dans leurs rapports avec le système judiciaire à titre de

victimes ou de témoins. C'est ainsi que des études importantes ont été entreprises par les organismes bénévoles qui s'intéressent aux handicapés, telle une recherche effectuée récemment en Ontario sur les besoins en services des personnes souffrant de troubles du développement. Une importante enquête sur l'accès des handicapés au système judiciaire a de plus été récemment effectuée pour le compte du gouvernement de l'Ontario sous la présidence du juge Rosie Abella. De nombreux services communautaires ont créé des programmes et formé du personnel afin d'aider les victimes, les témoins ou les deux de façon plus efficace (en élargissant par exemple les responsabilités des représentants des personnes handicapées), ce qui témoigne des préoccupations grandissantes dont les handicapés font l'objet.

On remarque également que certains organismes du système de justice criminelle s'efforcent de plus en plus de répondre aux besoins des handicapés. Certains services aux victimes relevant de la police ou des tribunaux offrent, par exemple, le transport au tribunal des personnes handicapées et mettent à leur portée certains services juridiques de représentation. Cependant, exception faite du programme de représentation de l'Association canadienne pour les déficients mentaux et de certains services juridiques communautaires spécialisés, on ne remarque pas de tendance visant la création de programmes à l'intention des victimes visant uniquement les personnes handicapées.

Services aux personnes âgées

Il existe également au Canada toute une gamme de services publics et bénévoles visant spécialement à répondre aux besoins des personnes âgées en matière de logement, de culture, de loisirs, d'éducation et de services sociaux. A l'instar de ce qui se passe aux Etats-Unis, les planificateurs des services aux victimes sont nombreux à veiller à ce que les personnes âgées victimes de crimes fassent l'objet d'une attention spéciale. Les récents travaux de recherche sur les tendances en matière de criminalité et les besoins en matière de services semblent indiquer que les personnes âgées ne constituent qu'un faible pourcentage des victimes. Quelques études ont été entreprises sur le sujet, la plus digne d'intérêt étant peut-être une étude provinciale effectuée en Alberta pour le compte du procureur général. La plupart des travaux d'évaluation des besoins des victimes se sont également attachés aux besoins particuliers des personnes âgées. Les résultats ne semblent pas indiquer que les personnes âgées aient besoin de services distincts. Bien que la plupart des organismes offrant des services aux personnes âgées n'aient pas prévu d'aide particulière aux victimes de

crimes, il faut mentionner l'initiative de l'Age and Opportunity Centre Inc., organisme de Winnipeg. Le projet proposé vise à aider les personnes âgées victimes de crimes à faire face à leurs sentiments de crainte, de frustration, de colère et de confusion. Il est le résultat de la collaboration de l'organisme de Winnipeg, avec les services aux victimes offerts par la police et les services aux témoins offerts par les tribunaux, et il permet d'offrir un soutien complet aux victimes de plus de 60 ans.

L'étude de 1983 portant sur les services aux victimes indique également que certains corps policiers offrent aux personnes âgées victimes de crimes une aide particulière, comme la réparation de la propriété et le transport au tribunal.

Comme on le fait remarquer ailleurs dans le présent rapport, les besoins des victimes âgées ne sont souvent guère différents de ceux des victimes en général; certains chercheurs ont cependant relevé des besoins particuliers à ce groupe. Ils ont fait diverses recommandations, soulignant notamment:

* la nécessité de fournir des services particuliers aux victimes âgées sur le lieu du crime, comme le transport d'urgence, les réparations d'urgence et le soutien financier et affectif;

* la nécessité de mettre au point des services bancaires facilement accessibles aux personnes âgées;

* la nécessité de mettre les personnes âgées plus au courant des diverses mesures de prévention du crime.

Services aux autochtones

Certains programmes d'assistance juridique et centres d'accueil pour les autochtones s'occupent de fournir des services aux victimes de crimes. Il s'agit essentiellement de centres à objectifs multiples fournissant ou abritant toute une gamme de services ou de possibilités d'ordre social ou juridique, récréatif ou sanitaire.

Les programmes d'assistance juridique offrent souvent des services aux victimes de crimes. Selon l'étude récente du C.C.D.S. il s'agit d'intervention en cas de crise, de consultation de suivi, et d'escorte personnelle au tribunal. Il existe également des programmes d'information et d'orientation touchant les services en rapport avec les tribunaux et divers programmes d'aide financière. Ces services

ne sont pas nécessairement établis officiellement ni limités aux victimes, et l'étude du C.C.D.S. n'a pas révélé d'initiatives importantes dans ce domaine.

Certains centres d'accueil ont indiqué qu'ils s'occupent de fournir des services aux victimes de crimes. Un petit nombre d'entre eux dispensent aussi des services aux témoins. Très souvent, les services aux victimes visent essentiellement les enfants et les femmes maltraités. Bien que la composition des services varie d'un centre à l'autre, nombreux sont ceux qui offrent directement des services d'assistance personnelle, particulièrement dans le domaine de l'intervention en cas de crise, de l'escorte personnelle au tribunal et de la consultation de suivi. Les victimes peuvent aussi bénéficier d'aide touchant le calendrier et la décision du tribunal et les procédures judiciaires. Certains centres offrent également des services d'information et d'orientation en matière d'aide juridique et de soins. Il est intéressant de remarquer qu'un certain nombre d'entre eux dispensent de plus des services d'interprétation à leurs clients pour faciliter leurs rapports avec les tribunaux et les organismes de services sociaux. Les projets visant essentiellement les victimes se limitent aux programmes de réconciliation entre victime et délinquant offerts par quelques centres.

Certains centres ont indiqué qu'ils s'intéressaient à l'établissement de services complets à l'intention des victimes, mais les programmes existants sont limités à des initiatives de réhabilitation et de réconciliation sous l'égide d'organismes tels que l'Alberta Native Counselling Services. Cet organisme, qui s'est toujours occupé d'offrir un éventail de services aux autochtones de l'Alberta, a récemment mis sur pied un programme d'aide aux victimes relevant des tribunaux; ce programme insiste sur la nécessité d'aider davantage les travailleurs des organismes d'aide juridique chargés d'un certain nombre d'activités en rapport avec les tribunaux.

## LE SYSTEME JUDICIAIRE[1]

### Services correctionnels

L'étude sur les victimes entreprise en 1981 indiquait que les organismes correctionnels jouaient souvent un rôle majeur dans l'élaboration et la prestation de services aux victimes. En revanche, l'étude effectuée en 1983 par le C.C.D.S. semble indiquer une diminution des responsabilités des organismes correctionnels en la matière, même si un grand nombre d'entre eux continuent à dispenser des services dans tout le pays. Les agents de probation se chargeaient en effet de préparer les déclarations des victimes. Ils étaient généralement chargés d'aider le tribunal à établir et à appliquer les ordonnances de dédommagement. Les services correctionnels se plaçaient en tête des organismes responsables des services de réconciliation entre victimes et délinquants et de l'application des sentences en ce sens, souvent par le biais d'organismes de bienfaisance. Enfin, un certain nombre d'organismes gouvernementaux responsables des services de correction ont participé à l'élaboration de programmes de services spéciaux à l'intention des victimes et des témoins. L'étude récente semble indiquer que le rôle des services de correction dans ce domaine est en baisse et que ces derniers semblent se limiter au soutien des ordonnances de dédommagement et à l'application des initiatives de médiation ordonnées par le tribunal. Certains organismes correctionnels ont indiqué qu'ils continuaient à dispenser d'autres services, en particulier la réparation de la propriété, l'information juridique et sur les procédures du tribunal et la préparation de la déposition.

### Services policiers

Comme l'a révélé l'étude de 1981, les policiers constituent le groupe le plus étroitement en rapport avec les victimes. Ceux-ci ont continué à s'intéresser aux besoins des victimes au cours des dernières années et l'Association canadienne des chefs de police considère la question comme prioritaire. La G.R.C. et les corps de police locaux se sont efforcés d'élaborer des politiques visant la prestation de

---

1 Bien qu'on ait recours dans cette section à des exemples précis pour illustrer les diverses méthodes utilisées par les services existants, il ne faut pas oublier qu'il existe de nombreux autres projets importants à l'intention des victimes et des témoins. La plupart sont cités à l'annexe 2. Beaucoup d'entre eux ont fait l'objet d'une attention considérable dans le présent document, les services aux victimes et témoins de crimes au Canada, par exemple.

services plus complets et mieux adaptés aux victimes. A l'échelle locale, les services de police ont également entrepris un certain nombre d'évaluations des besoins des victimes et ont récemment mis sur pied des projets de services à leur intention.

Les résultats du sondage récent sur les services de police communautaires et les détachements de la G.R.C. indiquent ce qui suit:

* La plupart s'estiment responsables de divers services aux victimes dans le cadre de leur mandat. Bien que les services fournis et les responsabilités varient d'un corps de police à l'autre, la tendance générale indique que les agents de police fournissent des renseignements aux victimes et les orientent vers les services appropriés chaque fois que la chose est possible. Ils sont de plus enclins à participer directement à la prestation de services de liaison entre la victime et le système de justice criminelle.

* La plupart des organismes fournissent également des services en rapport avec les tribunaux.

* Les corps de police ont d'autant plus tendance à agir directement qu'il existe moins de services capables de le faire à leur place. Ils considèrent cependant que ce rôle de pourvoyeur universel n'est pas désirable.

Les services de police continuent à participer à la planification et à l'application de la plupart des projets spéciaux destinés aux victimes et aux témoins au Canada. Ils continuent souvent à prendre la tête des projets pilotes. Les corps de police ont été nombreux à conclure qu'il est possible d'améliorer les services aux victimes en donnant aux responsables la formation adéquate et en modifiant les politiques et les méthodes.

L'une des initiatives les plus intéressantes et les plus complètes a été prise par le service de police de Vancouver. Un coordonnateur des services aux victimes, secondé par le ministère provincial du Procureur général, a été chargé d'apporter au système actuel des modifications qui permettent de faire un meilleur usage des ressources existantes. Le projet vise à élaborer et à appliquer un certain nombre de changements, puis à établir une méthode de contrôle de ces changements. Le projet poursuit les objectifs suivants:

* identification des besoins des victimes et des solutions susceptibles d'y répondre. A cette fin, on a procédé à l'étude des données existantes touchant les victimes, à des entrevues avec un échantillon de victimes et à des rencontres avec les organismes en rapport ou sans rapport avec la police, qu'ils visent spécifiquement les victimes ou soient au service de l'ensemble de la collectivité. D'autres projets ont donné lieu à des visites sur place;

* élaboration d'une stratégie et la coordination de son application;

* suivi de deux cents victimes, dans leurs rapports avec le système de justice criminelle, depuis le moment du crime jusqu'à leur comparution au tribunal;

* création d'un comité consultatif, constitué de représentants d'organismes et chargé d'étudier les données découlant de la mise en oeuvre de la stratégie.

De nombreux services de police continuent à chercher de meilleurs moyens de répondre à la violence familiale par le recours à des spécialistes civils. C'est le cas du service réputé de counselling familial installé dans les locaux des services de police de London. Ce programme a été créé en 1970 et il poursuit les objectifs suivants:

a) aider les agents de police en dispensant des services d'évaluation immédiate et d'intervention en cas de crise ainsi que des renseignements et recommandations touchant les ressources communautaires appropriées;

b) aider à prévenir les troubles graves et affectifs grâce à des services de dépistage et d'intervention au moment opportun;

c) aider les spécialistes de la santé mentale et les services policiers à mieux se comprendre et à collaborer;

d) sensibiliser davantage la population au rôle social des forces de police;

e) fournir un modèle de service aux autres collectivités, basé sur une bonne documentation et une évaluation pertinente;

f) fournir une formation informelle en cours d'emploi et sur le terrain aux agents de police s'occupant d'intervention en cas de crise.

Ce programme dépend essentiellement d'un groupe de conseillers en questions familiales qui aident les agents de police à s'occuper des particuliers et des familles. Le service est installé au siège social des services policiers et permet aux conseillers d'être, par radio, en contact direct avec les agents de police. Les conseillers peuvent se déplacer pour fournir une aide immédiate à la police en cas de crise. Les agents de police décident d'avoir ou non recours au service suivant leur évaluation des événements et les probabilités que, à leur avis, les personnes en cause veuillent bien se prévaloir des services fournis.

D'autres modèles ont également été conçus et mis à l'essai, tels le Family Crisis Project (projet d'intervention en cas de crise familiale) de Restigouche et la Domestic Response Team (équipes d'aide en cas de violence familiale) de Toronto. La Domestic Response Team est un projet pilote d'une durée de douze mois récemment lancé par les services de la police de la Communauté urbaine de Toronto. Le projet est le résultat d'un engagement de longue date de la part des services de police d'une part, et des organismes et des spécialistes de service social d'autre part, visant à apporter un soutien plus efficace aux agents de police qui doivent faire face à des situations de violence familiale. Le projet actuel est le fruit de la collaboration active des associations professionnelles de travail social, du conseil de planification sociale et des organismes de services sociaux concernés. Les activités de préparation à l'expérience de 1981 ont compris notamment de nombreux ateliers, des travaux de recherche et un exercice de planification coopérative auquel ont participé aussi bien les organismes de services sociaux que la police. Ces équipes répondent aux appels des agents de police qui sont de service quand les organismes d'aide ne le sont pas, c'est-à-dire de 17 h à 3 h.

Bien que d'autres collectivités aient opté pour du personnel de soutien "non policier" (rémunéré ou bénévole), il fut décidé qu'à Toronto, les caractéristiques particulières des cas de violence familiale justifiaient la création d'équipes mixtes de spécialistes en ressources humaines et d'agents de police. On compte au nombre de ces caractéristiques la complexité du multiculturalisme torontois et l'existence de quartiers plus susceptibles d'être le théâtre de violence familiale.

Le projet, installé dans les locaux de certains services de police, comprend trois équipes d'aide en cas de violence familiale sous la direction d'un comité mixte où siègent des représentants des services sociaux de la Communauté urbaine de Toronto, de l'organisme communautaire de services à

la famille et des services de police. Les équipes dispensent particulièrement une aide directe, en cas de crise, sur le lieu du crime et des services de suivi pour conseiller les victimes, les renseigner et les aider à trouver les organismes communautaires appropriés et à bénéficier de leurs services. Les services directs, la coordination en matière d'orientation et les services de représentation sont offerts par le biais de rencontres directes, sur place ou au bureau, et d'appels téléphoniques, suivant les besoins et les exigences des victimes. Les dossiers restent généralement ouverts pendant sept semaines.

On a procédé récemment à une évaluation du projet en ce qui a trait notamment à l'efficacité du personnel, au type d'organisation et aux systèmes d'information et de communication. Il semble qu'il atteigne ses objectifs, puisqu'il fournit le soutien voulu aux services de police et facilite la collaboration efficace entre les organismes concernés.

D'autres services de police collaborent ou envisagent de collaborer avec un organisme communautaire.

L'Armée du Salut d'Ottawa, par exemple, travaille depuis un certain temps à mettre au point un programme d'assistance aux victimes et aux témoins. En janvier 1980, on a lancé un projet basé en grande partie sur le travail des bénévoles et sur la collaboration avec les services de police locaux. On a procédé en 1981 à une analyse des besoins et on s'est rendu compte que le projet était mal connu. La plupart des victimes indiquaient cependant qu'elles avaient besoin de ce type de service. Ces résultats, de concert avec l'engagement croissant des organismes communautaires, ont amené l'Armée du Salut à mettre sur pied un programme plus complet.

Le programme comprend deux volets. Le premier, qui vise l'aide aux victimes, consiste à dispenser des services aux victimes, à les mettre au courant des procédures judiciaires et à sensibiliser davantage les organismes du système de justice criminelle et du secteur de développement social aux besoins des victimes. Les services sont offerts aux victimes qui en ont besoin et aux familles des victimes. Au départ du moins, ce sont les services de police qui adressent les victimes à l'Armée du Salut.

Le volet touchant l'aide aux témoins a pour but d'aider ces derniers à mieux comprendre et mieux apprécier le système judiciaire, de les assister dans leurs rapports avec la justice criminelle, et de promouvoir des changements à long terme qui permettraient aux tribunaux de mieux répondre aux besoins des témoins, en offrant par exemple une salle d'attente à leur intention. Le programme renseigne les témoins sur les

procédures judiciaires, fait en sorte qu'ils soient tenus au courant des progrès de l'affaire, vise à leur éviter les difficultés et les coûts inutiles et répond à leurs besoins en matière d'indemnités.

Le premier volet du projet vient de recevoir le soutien nécessaire pour l'année qui vient. Il s'adresse au départ à toutes les victimes de crime. Il s'agit d'un système d'intervention en cas de crise fonctionnant 24 heures sur 24 et offrant le transport d'urgence, la réparation du logement, un soutien psychologique, le nettoyage des lieux, des renseignements sur les progrès des affaires, des informations sur les indemnisations et l'orientation vers des organismes de services sociaux. Le projet, installé dans les locaux de la police, est coordonné par un spécialiste de la police et un spécialiste civil.

D'autres services de police tentent de mettre au point des programmes en collaboration avec les tribunaux locaux. Des initiatives ont été prises en ce sens dans bon nombre de collectivités, parmi lesquelles Calgary, Edmonton, Winnipeg et Kitchener-Waterloo. Il s'agit essentiellement d'assurer la continuité des services depuis le moment du crime jusqu'au règlement de l'affaire.

Le projet de Kitchener doit son existence à l'un des premiers programmes de réconciliation entre victimes et délinquants qui, dès le début des années soixante-dix, voyait dans la médiation un moyen de "corriger" la situation. L'instigateur de ce projet était le Mennonite Central Committee avec l'aide du gouvernement de l'Ontario. Toujours au service de la collectivité, le projet fut doté en 1979 d'un service communautaire supplémentaire de médiation, visant à résoudre les disputes entre voisins, parents et locataires plutôt que d'intenter des poursuites au civil, ou même au criminel.

Peu de temps après, une importante étude des besoins de victimes fut entreprise afin de mettre au point un modèle de services susceptible d'y répondre. Les résultats révélèrent que de nombreuses victimes étaient en mesure de répondre elles-mêmes à leurs besoins. La plupart des besoins nécessitant une attention particulière relevaient de domaines pratiques comme la réparation de la propriété, le transport et l'aide financière. A la lumière des résultats de l'étude et de l'expérience de la collectivité, un groupe consultatif constitué de représentants de la police, de la collectivité et des tribunaux élabora un modèle de services mixtes fournis conjointement par les forces de police et un organisme communautaire s'occupant uniquement des victimes.

Du côté de la police, il s'agissait d'engager le personnel nécessaire à l'élaboration du programme et de former des agents. Le programme, dispensé au sein de la Direction des relations avec la collectivité, est mis en oeuvre à la demande de chaque victime ou sur la recommandation d'agents de police. Il arrive que les responsables du projet soient en rapport avec les victimes de crimes violents.

La police offre ses services aux victimes de toutes les catégories d'infractions. Elle fournit notamment des conseils en cas de crise, des renseignements sur les progrès de l'enquête, sur le procès, sur les possibilités de dédommagement et sur la prévention du crime, l'orientation vers les ressources communautaires appropriées et des services suivis lorsque l'affaire va devant les tribunaux. Ces services sont fournis de différentes façons et comprennent la remise d'une carte d'identité aux victimes, la notification par la poste, à toutes les victimes de vol par effraction, des services qui sont à leur disposition, ainsi qu'un système de représentation des victimes.

Etant donné la diversité des projets offerts par la police en cas de violence familiale et le nombre limité de renseignements dont nous disposons actuellement pour évaluer ces initiatives, il n'est pas encore possible de déterminer quels sont les modèles qui répondent le mieux aux besoins de la police sans ce domaine.

Administration des tribunaux

La récente étude a permis d'examiner en détail l'engagement des bureaux responsables de l'administration des tribunaux.

L'un des programmes d'aide aux victimes et aux témoins le plus solidement établi se trouve à la cour provinciale de Winnipeg.

Ce programme fonctionne sous la direction constante, en matière de politiques, d'un conseil consultatif composé de représentants du système judiciaire, du bureau du procureur de la Couronne, des services de police et des organismes communautaires. Au nombre de ces organismes, on trouve le Mennonite Central Committee, groupe responsable de l'élaboration, à Winnipeg, d'un projet de réconciliation entre victimes et délinquants dont le programme actuel est le descendant. Le programme dispense un large éventail de services aux victimes et aux témoins, notamment des renseignements sur les procédures judiciaires, le versement des indemnités aux témoins, le processus de dédommagement, la préparation aux comparutions, les procédures touchant les témoignages et la conciliation, et

l'orientation vers les organismes communautaires de services sociaux au besoin. Le personnel et les bénévoles ont pris une part active à l'établissement de liens officiels avec les services communautaires, ce qui a permis de créer un programme d'aide aux victimes au sein des services de police, et des services spécialisés à l'intention des femmes victimes d'agression sexuelle et des épouses maltraitées. On note des différences considérables dans les services offerts aux victimes par le biais des autres administrateurs des tribunaux. Dans la plupart des cas, les services s'attachent aux besoins de la victime en tant que témoin et visent à fournir des renseignements touchant les procédures judiciaires, les demandes de compensation et autres questions en rapport avec les tribunaux. La plupart des bureaux ont également indiqué qu'ils s'occupaient, d'une façon ou d'une autre, de la prestation des indemnités aux témoins.

D'une façon générale, on a particulièrement insisté ces dernières années sur l'aide aux victimes en tant que témoins. On remarque en particulier ce qui suit:

* Le soutien apporté aux nombreux projets d'aide aux victimes et aux témoins à la fin des années soixante-dix, visait les besoins des victimes résultant directement du crime. Dans certaines régions du Canada, ce soutien vise maintenant à aider la victime à comprendre le système de justice criminelle et à y participer efficacement.

* Dans certaines provinces, comme l'Ontario et la Colombie-Britannique, on a assisté à un déplacement des responsabilités en matière de services aux victimes. Celles-ci sont passées des organismes visant les deux objectifs (comme certains systèmes correctionnels provinciaux) aux bureaux provinciaux du procureur général, où l'on cherche essentiellement à assurer la participation active des témoins afin d'accroître l'efficacité du système judiciaire.

* Divers projets de recherche ont été entrepris, et divers programmes ont été mis en oeuvre afin d'améliorer le fonctionnement des tribunaux grâce, en partie, aux renseignements et à l'aide fournis aux témoins.

Ces tendances sont particulièrement évidentes dans les recherches et travaux effectués en Colombie-Britannique, dans les territoires et en Ontario. Le modèle de "traitement des causes" conçu et partiellement appliqué en Colombie-Britannique constitue l'initiative la plus complète en la matière.

Il s'agit d'un modèle qui a pour but d'accroître l'engagement de la victime grâce à l'amélioration de la gestion des causes au sein des procédures judiciaires. Tout en cherchant à améliorer l'efficacité des divers éléments du processus juridique, c'est-à-dire la Couronne, la police et les tribunaux, ce modèle offre la possibilité d'accroître le soutien aux victimes de crime en tant que témoins et de les traiter de façon plus adéquate. Le recours à ce modèle est souvent justifié par les économies qu'il entraîne au sein du système judiciaire, économies qui peuvent être en partie réinvesties dans les services aux victimes. Un certain nombre de gouvernements, parmi lesquels la Colombie-Britannique, le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et, plus récemment, l'Ontario, se sont intéressés ces dernières années à la mise au point d'un système intégré de traitement des causes. Bien que les méthodes utilisées varient d'un programme à l'autre, la plupart comportent une analyse de la situation actuelle, la conception d'un système, son application, et le contrôle et l'évaluation de ses effets.

La première et peut-être la plus marquante des initiatives de ce type a été prise en Colombie-Britannique. Le système comprend essentiellement la mise au point de procédures appropriées et uniformes, l'établissement de communications systématiques, et une claire délimitation des responsabilités de chacun des participants au processus juridique et des rapports qui les unissent. Il s'agit essentiellement d'améliorer l'efficacité du système en établissant des normes relativement aux accusations, en présentant des rapports à l'avocat de la Couronne et en préparant et en traitant l'information. Cela suppose l'établissement d'une liaison entre la police et la Couronne ainsi qu'entre la Couronne et la défense, de services de suivi avant et après le règlement de l'affaire et d'un programme de coordination du procès.

Deux éléments du système peuvent avoir un effet direct sur la victime et le témoin:

1) La notification aux témoins, qui comprend la notification aux témoins civils et aux agents de police touchant leur présence au tribunal, assortie parfois de services supplémentaires aux témoins. Cette responsabilité, qui relève de la Couronne, est confiée à une personne chargée d'informer les témoins, de leur fournir des renseignements supplémentaires sur l'heure et la date de leur comparution, l'adresse du tribunal, les procédures judiciaires, etc. Les renseignements en matière de notification et d'annulation sont communiqués par téléphone et par courrier, et non par contact personnel comme c'était le cas au départ.

2) L'administration des témoins comprend tous les aspects des contacts avec les témoins après la notification, y compris les arrangements touchant les voyages et l'hébergement, les services des tribunaux qui leur sont réservés et les indemnités qui leur sont versées. La Colombie-Britannique a organisé une ligne téléphonique gratuite et conclu des arrangements avec une grande compagnie aérienne en vue de faciliter les voyages et l'hébergement des témoins. De l'avis général, ces deux initiatives améliorent sensiblement la coordination du système, tout en offrant de meilleurs services aux témoins.

Bien qu'il soit difficile d'amener tous les acteurs de la scène judiciaire à soutenir activement le système du "traitement des causes", les initiatives prises à ce jour indiquent que les efforts en ce sens valent la peine d'être poursuivis.

Procureurs de la Couronne

La récente étude a également tenté d'identifier les services dispensés par les bureaux des procureurs de la Couronne. Ces services sont rares. Il faut cependant mentionner le programme de coordination du bureau des procureurs de la Couronne d'Ottawa, qui veille à ce que les témoins soient traités avec égards et respect pour les amener à participer et à collaborer au processus judiciaire.

Le coordonnateur du programme et son adjoint s'occupent de coordonner les divers éléments du processus judiciaire grâce, particulièrement, à l'établissement et au maintien de communications avec la police, l'avocat de la Couronne, l'avocat de la défense et les témoins de la Couronne. Le programme permet au personnel de déterminer quand la présence des témoins est nécessaire, de veiller à ce que ces derniers reçoivent les notifications pertinentes et de fixer les dates du procès en fonction de leur disponibilité. Il fournit également aux témoins des renseignements sur le système judiciaire, une aide en matière de restitution des biens et l'orientation vers les organismes de services sociaux et juridiques.

Il semble que la plupart des bureaux des procureurs de la Couronne dispensent certains services aux victimes et aux témoins. La tendance générale est de fournir des renseignements, de s'occuper des indemnités aux témoins et de la procédure de restitution, d'escorter les témoins au tribunal et de les aider à préparer leur témoignage. Quelques bureaux ont indiqué qu'ils s'efforçent de fournir directement aux victimes et aux témoins certains services de consultation

et d'intervention en cas de crise. Presque la moitié des bureaux contactés lors de la récente étude ont fait savoir qu'ils s'efforcent de dispenser, dans la mesure du possible, des services de coordonnation et d'orientation. Des services sont dispensés au sein des bureaux, mais ils ne sont pas officiels et ne font pas l'objet d'un rapport, en partie parce que ce type d'initiative de la part des procureurs de la Couronne ne bénéficie pas de l'autorisation officielle des provinces. L'étude semble également indiquer que les procureurs de la Couronne de diverses provinces s'intéressent à la création possible de services qui aideraient plus directement les victimes et les témoins comme, par exemple, des services de représentation. Certains projets ont été retardés par les restrictions budgétaires et la poursuite des débats portant sur la pertinence de l'engagement des procureurs de la Couronne en la matière.

## CHAPITRE 4 - OU ALLONS-NOUS?

Dans l'évolution des services aux victimes depuis 1980, un certain nombre de tendances semblent se dessiner. Les défis à relever et les choix touchant la portée, les méthodes à appliquer et l'orientation future des services aux victimes sont nombreux. Les tendances présentées ci-dessous ne suivent aucun ordre particulier et ne s'excluent pas mutuellement.

### I. IMPORTANCE DE L'EXPANSION DES SERVICES

Les services d'aide aux victimes ou aux victimes et aux témoins n'ont pas connu de croissance substantielle, qu'il s'agisse de la création de nouveaux projets ou de l'expansion des projets actuels. Si de nouvelles initiatives ont été prises récemment, comme la Domestic Response Team de Toronto, on a également mis fin à d'autres projets, tel le Victim Services Project de Victoria. Bien que les organismes de services sociaux manifestent un intérêt marqué pour les besoins des victimes, l'étude entreprise récemment par le C.C.D.S. ne permet pas de dégager de tendances significatives touchant les services visant à répondre spécifiquement aux besoins des victimes. On note cependant une exception importante, à savoir la mise sur pied de services d'aide aux victimes au sein de nombreux corps policiers, qui ont déployé des efforts considérables pour former des agents de police, modifier certaines façons de procéder et créer des services comme la remise de cartes d'identité aux victimes. On ne peut malheureusement pas déterminer de façon exacte la portée de ces initiatives.

La faible croissance des services ne signifie pas nécessairement qu'on ne s'intéresse pas au sujet. Nombreuses sont les collectivités qui s'occupent actuellement de définir les besoins des victimes en vue de créer des programmes à leur intention. Un grand nombre d'initiatives ont été prises, en matière d'éducation et de formation, à l'intention du personnel des organismes en rapport avec les victimes, comme les agents de police et les spécialistes de la santé. Ces initiatives permettent de sensibiliser les différents intervenants aux besoins des victimes de crimes, même si cela ne fait pas officiellement partie des objectifs des services d'aide aux victimes. Il faut également souligner les efforts déployés par beaucoup d'organismes en vue d'améliorer la qualité des renseignements fournis aux victimes par les services communautaires existants. D'autres efforts ont porté sur l'élaboration de méthodes plus efficaces de planification et de coordination entre les organismes de services sociaux, afin d'améliorer la

liaison entre les victimes et les organismes appropriés. Même si elles n'entraînent pas une croissance marquée, ces initiatives peuvent constituer une amélioration considérable des services aux victimes au sein des systèmes existants.

De toute évidence, la croissance des services aux victimes a été ralentie par les restrictions touchant la création de services. Certaines provinces attendaient en effet le rapport du Groupe d'étude sur les victimes et les résultats des importants travaux d'évaluation des besoins et des programmes qui sont en cours. Enfin, le récent climat économique a sérieusement limité la croissance des services.

Il est intéressant de noter que la plupart des initiatives visant à créer des programmes ou à développer les programmes existants ont fait appel à des bénévoles spécialisés, à des groupes d'entraide ou à des ressources précédemment utilisées à d'autres fins par les organismes de services sociaux. La plupart des projets ont ainsi réussi à limiter les coûts supplémentaires.

## II. RESSOURCES HUMAINES

Dans le contexte actuel, où les ressources sont plus restreintes, où l'expérience relative à la mise en place de services aux victimes s'accroît sans cesse et où les attitudes et les intérêts du public et des professionnels changent, il s'est créé un mouvement de bénévolat qui a pris beaucoup d'ampleur. En font foi l'engagement de citoyens offrant bénévolement leur aide à des professionnels, ou étant supervisés par ces derniers, ainsi que la création de services d'entraide auxquels participent les victimes elles-mêmes.

### Bénévolat

L'emploi de bénévoles constitue un moyen de favoriser la mise en place ou l'expansion des services aux victimes en temps de restrictions budgétaires.

On s'intéresse de plus en plus à former des bénévoles compétents pour s'occuper des problèmes des victimes. Le phénomène n'est pas nouveau, puisque des bénévoles ont participé à un certain nombre de projets importants dans les années soixante-dix, mais il ne cesse de gagner du terrain; il existe en effet des organismes offrant des services aux victimes auxquels participent des bénévoles et des organismes publics, les services policiers par exemple. C'est du moins ce qu'a révélé l'étude du C.C.D.S. Par ailleurs, la participation croissante du public aux programmes de bénévolat, tels que le

programme d'aide aux victimes de Vancouver et le projet de Restigouche, au Nouveau-Brunswick, ne font que confirmer cette tendance. Les programmes qui prévoient l'élaboration de nouveaux services ou l'expansion des services actuels font beaucoup appel aux bénévoles. Le programme conçu par l'Armée du Salut à Ottawa illustre bien ce phénomène. L'un des projets les plus importants à demander le concours de bénévoles est le projet "Citizen Participation and Support Project", de la section d'aide aux victimes du service de police d'Edmonton, qui fait appel à la participation des citoyens. Ce projet illustre bien le fait que même les projets bien établis d'aide aux victimes comptent de plus en plus sur les bénévoles.

La section d'aide aux victimes de la police d'Edmonton offre les programmes les plus complets et les plus réputés au Canada. Depuis 1979, elle a entrepris une expansion graduelle de ses services, qui sont maintenant offerts à toutes les victimes de délits criminels. On veille notamment à restituer aux victimes les biens volés, à donner des renseignements sur les progrès de l'affaire et à aider les victimes à surmonter les chocs affectifs, en les rencontrant personnellement ou en les référant à des personnes compétentes. Une évaluation préliminaire du programme a révélé qu'il fallait apporter des changements fondamentaux au système d'information du service policier, au travail des policiers (par exemple, informer les victimes de l'existence du programme d'aide) et à la publicité qui entoure le service d'aide (par la distribution de dépliants et de brochures d'information).

Le nombre des demandes soumises au programme a doublé lorsque celui-ci a été mis à la disposition de toutes les victimes d'actes criminels. Etant donné les restrictions budgétaires du service de police, les ressources nécessaires au maintien des services de base n'étaient pas disponibles; il était par conséquent impensable d'offrir des services supplémentaires pour répondre aux besoins grandissants qui surviennent en temps de crise. Les organismes intéressés se sont donc réunis dans le cadre d'un colloque communautaire au cours duquel on a envisagé la possibilité d'avoir recours à un groupe de bénévoles compétents. A l'issue de ce colloque, l'avis général était que malgré l'aide dont elles peuvent bénéficier actuellement, les victimes continuent souvent à passer à côté du réseau de services. La section d'aide aux victimes a donc été encouragée à former des bénévoles.

Le programme de bénévolat mis sur pied vise à alléger les souffrances des victimes, à renforcer leur sentiment de sécurité et à les rendre plus confiantes face au système judiciaire et à l'application des lois, à assurer une meilleure coordination des causes des victimes lors des poursuites judiciaires ainsi qu'une meilleure coordination des services communautaires et des ressources actuellement offerts aux victimes.

Le programme fait appel à des personnes soutenant les victimes en vue:

1) d'atténuer les effets immédiats d'un crime perturbateur, source de tensions;

2) de fournir une assistance aux victimes afin de les aider à supporter les effets du crime en leur donnant des conseils et en les mettant en rapport avec des organismes à caractère social;

3) de prendre des précautions pour éviter de nouveaux crimes et encourager les victimes en leur fournissant des explications sur le processus d'arrestation et de poursuites;

4) de contribuer à accroître le temps consacré à l'unité des services aux victimes par les policiers et se rendre utile auprès des enquêteurs en aidant les victimes au cours de l'enquête criminelle.

La présence de bénévoles auprès de victimes est nécessaire lorsque: ces dernières se sentent perdues; le crime est d'une nature telle qu'il peut représenter une menace pour la famille de la victime ou pour sa sécurité; la victime manque de soutien personnel (c.-à-d. d'amis pour l'aider); ou lorsqu'un soutien moral est nécessaire dans le cas d'événements touchant l'entourage immédiat (par exemple les suicides).

Il y a deux types de situations dans lesquelles on a recours aux bénévoles pour aider les victimes. Premièrement, lorsque la victime est dans un état de profonde détresse, l'agent chargé de l'enquête fait appel à des conseillers civils. Deux d'entre eux sont envoyés sur les lieux du crime et ils fournissent dès lors le soutien et l'aide nécessaires. Deuxièmement, lorsque l'agent chargé de l'enquête estime que la victime doit faire l'objet d'une aide suivie, il présente un rapport à l'unité d'aide aux victimes.

Le programme compte environ 70 bénévoles qui y consacrent 5 heures par semaine. Ce service est offert de 18 heures à 3 heures, de lundi au vendredi, et de 10 heures à 1 heure les samedi et dimanche. Le programme est supervisé et coordonné par des membres du corps policier. Des activités éducatives et récréatives sont offertes régulièrement aux bénévoles.

Bien que la tendance à avoir recours au bénévolat semble bien établie au sein du système d'aide aux victimes, le rôle des bénévoles est souvent remis en question. On se préoccupe notamment du droit de bénévoles à avoir accès à des renseignements personnels sur les victimes et sur les délinquants et de leur capacité d'assumer des responsabilités qui sont habituellement confiées à des professionnels.

Entraide

Les programmes basés sur l'entraide font l'objet d'études et sont mis en oeuvre par de nombreux organismes soucieux des besoins des victimes. Cette méthode a été employée au départ par des organismes d'aide se consacrant à certains types de victimes bien précis, comme les victimes de crime à caractère sexuel en général, ou les épouses victimes d'agression sexuelle. Ces programmes se poursuivent. Cependant, de nombreux organismes sont intéressés par l'application de la méthode d'entraide à d'autres victimes de crime, par exemple les victimes d'inceste, de voies de fait et de crimes touchant la propriété. Ces organismes s'intéressent également à la mise sur pied de groupes reposant en grande partie sur l'entraide pour s'occuper de certains types de délinquants, par exemple les personnes ayant fait subir de mauvais traitements à leur conjoint ou ayant commis des agressions à caractère sexuel. Ce genre d'initiatives ne touche plus uniquement les programmes d'aide se consacrant à un type de victimes en particulier; en effet, des services d'aide de portée plus étendue s'y intéressent également de près. Ainsi, le programme communautaire d'aide aux victimes de Kitchener-Waterloo, dirigé par un conseil communautaire, le Community Justice Initiatives, a créé un certain nombre de groupes faisant appel à la méthode d'entraide. Ces groupes qui se consacrent aux victimes d'inceste et à leurs familles, aux victimes de viol, aux enfants maltraités et aux hommes qui battent leur femme, peuvent faire appel à des experts compétents provenant d'organismes fournissant des services appropriés.

Enfin, des progrès importants basés sur l'entraide ont récemment été accomplis dans tout le Canada. L'organisme "Victimes de violence" rassemble un certain nombre de groupes communautaires d'entraide composé principalement de victimes de crime violent, de leurs amis et de membres de leur famille. Ces groupes visent à assumer un certain nombre de fonctions comprenant différentes formes de soutien aux victimes en vue de les réconforter, les consoler, les conseiller et les aider à supporter les conséquences du crime. La plupart des sections communautaires de ce mouvement participent également de manière active aux demandes de changements du système judiciaire criminel, afin de pouvoir continuer à travailler dans le cadre de ce système. Les sujets soulevés comprennent des propositions de changements au chapitre de la peine capitale, des programmes de supervision obligatoire, etc. Ces groupes ont également recherché le soutien de la société afin que les victimes de crimes obtiennent un certain nombre de droits.

Les méthodes d'entraide font également l'objet de remises en question quant à leur valeur. De tels groupes ont-ils autant de connaissances que les professionnels compétents?

Se rendent-ils inutilement indispensables aux personnes qui y ont recours?

Le problème le plus important dont doivent traiter les responsables de la mise sur pied de services d'aide aux victimes est sans doute la définition des objectifs fondamentaux de ces services. Le présent document indique que la plupart des projets de service insistent sur les besoins des victimes découlant directement du crime ou de leur participation au système de justice criminelle. Il y a cependant un autre aspect fréquemment soulevé par les bénévoles, qui soulignent l'importance d'amener la société à faire preuve de plus de fermeté à l'égard de l'auteur du crime.

Les services destinés aux délinquants en témoignent; on a par exemple récemment mis sur pied des programmes de traitement destinés aux personnes qui maltraitent leur conjoint. Cette tendance s'est également traduite par certaines initiatives visant ouvertement à intimider les délinquants. Elle transparaît également dans les efforts déployés pour sensibiliser le public et dans les plaidoyers en faveur de peines plus sévères. La motivation sous-jacente à ce phénomène ainsi que les mesures que peuvent prendre les personnes et les groupes ayant adopté cette attitude doivent faire l'objet d'une attention particulière.

## III. PROCESSUS D'ELABORATION DES SERVICES

Il est évident que bon nombre de provinces, de communautés et d'organismes fournissant des services ne sont pas prêts à mettre de nouveaux services sur pied tant que les besoins ne seront pas clairement définis, et ce peu importe leur situation économique ou leur attitude à l'égard des services d'aide aux victimes. Comme il a été signalé auparavant, des efforts considérables ont été déployés en recherches en vue de définir les différentes formes de crimes, d'évaluer les besoins des victimes, de déterminer l'intérêt qu'elles portent aux services existants, et également en vue de revoir les projets spécialisés à l'intention des victimes et des témoins. Cette méthode, qui consiste à évaluer les besoins des victimes et des témoins avant de mettre sur pied des services à leur intention est digne de mention, car elle n'est pas représentative de l'optique employée au cours des années soixante-dix. Elle représente une réaction à:

* Une prise de consicence accrue de l'expérience américaine où des ressources considérables avaient été allouées pour la mise sur pied de services sans qu'on ait auparavant évalué les besoins et les services, ce qui aurait permis

de justifier le nouveau réseau de services. On considère cette méthode en grande partie responsable des restrictions draconiennes appliquées à ce programme.

* Une prise de conscience accrue des nombreux mythes qui entourent la nécessité de se doter de divers services d'aide aux victimes. Par exemple, le sentiment largement répandu que les victimes ont besoin de services est remis en question, car des enquêtes canadiennes révèlent souvent que de nombreuses victimes ne se tournent pas nécessairement vers un organisme officiel pour résoudre les problèmes auxquels elles doivent faire face après un crime. Au Canada, il apparaît également que les personnes âgées sont rarement victimes de crime et que les crimes commis envers elles ne sont généralement pas violents. Ainsi, l'opinion généralement admise que cette classe de citoyens nécessite une attention particulière lors de l'élaboration des services d'aide aux victimes ne semble pas justifiée.

* La remise en question des services spécialisés d'aide aux victimes, qui semblent très souvent ne pas répondre aux attentes initiales. La sous-utilisation de ces services est déjà tout à fait évidente dans un certain nombre de projets destinés aux victimes. On n'a cependant pas encore établi si ce phénomène résulte d'un manque de recherches préparatoires quant aux besoins des victimes, d'un manque de connaissance des programmes de la part des victimes, de l'organisme chargé d'offrir ces services ou du fait que les victimes ont recours à d'autres ressources. Par exemple, le fait que les services d'aide aux victimes soient en général situés dans les locaux d'organismes chargés des délinquants ne limite-t-il pas l'utilisation de ces mêmes services par le public?

* Une tendance accrue à adapter les services existants et leur personnel aux besoins des victimes. Cette tendance apparaît clairement dans la manière dont on met l'accent sur les programmes basés sur l'information et sur la mise au point de méthodes d'orientation plus efficaces.

## IV. PERCEPTION DES SERVICES D'AIDE AUX VICTIMES

L'enquête du C.C.D.S. signalait que bon nombre d'organismes perçoivent encore mal la signification des services aux victimes. Ceci n'est pas seulement le reflet des diverses méthodes adoptées par les organismes pour planifier leurs services ou pour en rendre compte, mais également le résultat de la méconnaissance des conséquences possibles du crime pour les victimes et des besoins qui en découlent en matière de services. Trop souvent, les organismes qui offrent des services généraux, tels que des

services de consultation en santé mentale ou un service d'aide et d'intervention en cas d'urgence, déclarent au départ qu'ils n'offrent pas de services d'aide aux victimes. Cependant, lorsqu'on leur demande s'ils offrent de temps à autre des services particuliers aux victimes, ils répondent par l'affirmative.

Il est nécessaire d'en arriver à une meilleure compréhension de la gamme de services qu'il est possible d'offrir aux victimes pour répondre aux besoins qui résultent du crime ou de leur participation au système de justice criminelle. Cela permettrait de déterminer avec plus d'exactitude les responsabilités que devraient assumer les secteurs du développement social et de la justice criminelle en ce qui concerne les services aux victimes. Cela ne veut pas forcément dire, comme certains l'ont prétendu, qu'une planification uniforme et détaillée, axée sur les victimes, doive être mise au point et adaptée par les organismes s'occupant des victimes. Bien qu'une telle planification puisse être utile aux personnes se consacrant principalement aux victimes, elle ne serait en général pas très pratique étant donné les différences de conception entre les systèmes d'information existants au sein des divers organismes et plus important encore, étant donné l'orientation principale des services de bon nombre d'organismes qui ne s'occupent qu'occasionnellement des victimes. Il sera cependant nécessaire d'élaborer un système de communications au sein duquel les besoins particuliers des victimes seront définis en fonction de l'ensemble des services généraux offerts par les organismes des secteurs du développement social et de la justice criminelle. Ce système devrait nous permettre de mieux saisir l'étendue des services offerts aux victimes et donner à de nombreuses personnes travaillant dans les deux réseaux de service la possibilité de connaître leurs responsabilités en matière de service d'aide aux victimes.

Les résultats de l'étude du C.C.D.S. indiquent que de nombreuses communautés n'ont pratiquement fait aucun effort pour communiquer avec les organismes existants afin de connaître leurs responsabilités vis-à-vis des victimes. Il est évident que les organismes qui oeuvrent dans le domaine de la santé mentale, les centres multi-services et les services de bien-être social bénéficieraient d'une définition plus précise de leur rôle dans le domaine de l'aide aux victimes.

Bien que l'on puisse mettre au point des modèles de service communs afin de sensibiliser les organismes offrant des services, il faut avant tout encourager ces derniers à offrir certains services aux victimes pour qu'ils puissent faire partie du réseau canadien de services d'aide aux victimes, sans que l'on attende nécessairement d'eux qu'ils introduisent de nouveaux systèmes de planification qui ne conviendraient pas à leurs besoins et à leurs intérêts globaux.

## V. PROGRAMMES D'INFORMATION

Lorsqu'il s'agit de répondre aux besoins des victimes, il est essentiel de pouvoir fournir des renseignements au public sur les droits des victimes, leur rôle par rapport au système de justice criminelle et sur les services offerts pour répondre aux besoins résultant d'un crime.

Le gouvernement fédéral accroît rapidement ses activités dans ce domaine en préparant de la documentation et en mettant sur pied des activités visant à informer les professionnels et le public sur les services d'aide offerts aux victimes de crimes. Il s'agit de:

* la préparation et la publication d'un certain nombre de documents appropriés;

* la réalisation de la "Family Violence Film Collection", une série de 18 films sur la violence en milieu familial offerte gratuitement dans 30 bureaux régionaux de l'Office national du film;

* la publication d'un bulletin trimestriel et sa distribution à plus de 8 000 professionnels, groupes et organismes;

* l'élaboration et la distribution d'une documentation de référence comprenant des documents de base et des éléments accessoires sur les femmes battues, les enfants maltraités et négligés et les violences faites aux personnes âgées, y compris la distribution de plus de 5 000 exemplaires du document La Loi à la défense des femmes battues;

* des réponses données à plus de 1 200 demandes de renseignements par mois;

* la mise sur pied d'un centre de référence comprenant des livres, des rapports et d'autres documents traitant de la violence en milieu familial;

* la mise sur pied de services en vue de répondre aux demandes de renseignements et de consultation reçues par le Centre national d'information sur la violence dans la famille;

* la mise au point d'un premier centre de documentation à l'intention des victimes. Ce projet, situé dans les locaux du ministère du Solliciteur général et placé sous la direction d'un conseil consultatif interministériel a pour objet de:

- rassembler les documents canadiens publiés et non publiés portant sur les victimes;

- recommander des documents traitant des victimes à la bibliothèque du Ministère et en faire l'acquisition;

- entrer en contact avec d'autres sources d'information sur le sujet;

- déterminer la faisabilité d'un système d'information automatisé sur les victimes.

Selon la décision que prendra le gouvernement concernant ses responsabilités futures envers les victimes et les ressources qu'il y consacrera, on peut espérer qu'un service d'information plus complet sera mis sur pied afin de renforcer les efforts actuellement en cours dans ce domaine.

La plupart des programmes d'aide aux victimes et aux témoins ont souligné l'importance de renseigner le public et les victimes. Les moyens par lesquels ces renseignements leur parviennent sont de différentes natures. La diffusion de renseignements par écrit soulève de plus en plus d'intérêt. Certains organismes, principalement des services de police, ont adopté une méthode officielle voulant que des policiers soient chargés de renseigner les victimes sur les services qui leur sont offerts. De nombreux programmes fournissent des renseignements sur place. Par exemple, le Community Justice Initiatives de Kitchener-Waterloo dispose, dans le cadre de ses responsabilités en matière d'information, d'un kiosque tenu par le personnel et par des bénévoles. Ce kiosque, situé dans les locaux de la cour provinciale locale (section criminelle) fournit des conseils et des renseignements à la fois aux victimes et aux témoins.

Un certain nombre d'organismes, particulièrement des tribunaux et des services de police, ont apporté des modifications aux systèmes utilisés pour retrouver les victimes. L'initiative la plus complète à cet égard est sans doute la mise au point d'un programme relatif aux victimes de crime qui s'applique à l'ensemble du Québec. Ce programme comprend:

* Une brochure contenant des renseignements que la police remet aux victimes. Elle comprend le dossier de la plainte, le nom et le numéro du policier chargé de l'enquête, des renseignements sur le système judiciaire criminel et sur diverses compensations financières offertes aux victimes.

* L'envoi par la police du formulaire de plainte au procureur de la Couronne. Celui-ci renferme de nombreuses données sur la victime.

* Lorsque les accusations sont déposées, les renseignements sur la victime sont entrés dans les ordinateurs à la fois des districts judiciaires et du bureau central de Montréal.

* Le bureau central de Montréal envoie régulièrement des renseignements à la victime en rapport avec l'accusation, sur son rôle en tant que témoin ainsi que des renseignements sur les derniers développements de l'affaire.

* Lorsque la victime est convoquée à titre de témoin, une brochure renfermant des renseignements sur les procédures judiciaires est jointe à la citation à comparaître.

* Une fois la décision rendue, le greffier correspondra avec la victime pour l'aviser des dispositions du jugement.

Ce système complet d'information est en cours d'application. Il est à espérer que la plus grande partie de la province pourra bientôt disposer, grâce aux ordinateurs situés dans les districts, de la capacité nécessaire pour atteindre les objectifs du programme.

D'autres programmes d'information ont également été mis en place pour venir en aide aux victimes et aux témoins en leur fournissant des renseignements. L'un des projets les plus complets, le Justice Resource Service a récemment été mis en oeuvre à l'Ile-du-Prince-Edouard. Ce projet, auquel participent le gouvernement fédéral et le gouvernement provincial, emploie un coordinateur à temps plein. Il est consacré aux victimes de crimes de violence en milieu familial et de vandalisme et il porte également sur la sensibilisation du public aux problèmes juridiques et sur la participation des communautés à la justice criminelle.

Ce programme est destiné aux particuliers, aux groupes communautaires et aux ministères gouvernementaux. Il offre des renseignements et des programmes éducatifs à l'intention du public, des services de consultation pour résoudre les problèmes en rapport avec le système de justice criminelle et la mise au point d'initiatives au niveau communautaire.

Ainsi, étant donné que les recherches et les expériences en cours soulignent l'importance de veiller à ce que les victimes soient au courant des services qui leur sont destinés, les programmes canadiens dans ce domaine traitent de plus en plus du fonctionnement du système judiciaire criminel et des responsabilités qui y sont afférentes.

## VI. LE DOMAINE JUDICIAIRE

Il n'existe pas de modèle uniforme pour définir les responsabilités en matière de services offerts aux victimes au sein des diverses composantes du système de justice criminelle.

On constate facilement ces différences dans plusieurs organismes similaires. Ainsi, il y a de nombreux écarts dans la façon dont les responsables de l'administration des tribunaux s'intéressent ou participent aux services d'aide aux victimes et aux témoins. Ces différents modèles de responsabilités semblent être le résultat d'un certain nombre de facteurs tels que des opinions divergentes sur les responsabilités et le rôle des tribunaux vis-à-vis des victimes. On constate également un déplacement des responsabilités en matière de services d'aide aux victimes dans certaines juridictions provinciales. Par exemple, l'intérêt soutenu et la participation active dont faisaient preuve les systèmes correctionnels de provinces comme la Colombie-Britannique ou l'Ontario envers les services d'aide aux victimes et aux témoins vers la fin des années soixante-dix ont passablement diminué. En revanche, on constate une participation accrue du bureau du Procureur général dans les deux provinces, où l'on s'intéresse en particulier à la mise au point de services portant plus précisément sur les besoins des victimes en tant que témoins. Cette participation a soulevé certaines questions. Est-il normal que les procureurs de la Couronne fournissent une aide spéciale aux victimes et aux témoins? Les organismes correctionnels, qui ont pour fonction initiale de s'occuper des délinquants, peuvent-ils vraiment atteindre leurs objectifs s'ils offrent des services d'aide aux victimes? L'engagement personnel des hommes politiques et des hauts fonctionnaires dans le cadre de ces programmes représente également un facteur important pour déterminer l'étendue de la participation de leurs organismes en matière d'aide aux victimes. Cet ensemble de facteurs a une certaine influence quand vient le temps de déterminer la conception des services et de quels organismes ils relèveront. Il n'existe apparemment pas de méthode uniforme pour établir les responsabilités vis-à-vis des victimes au sein du système judiciaire criminel.

## VII. DEVELOPPEMENT SOCIAL

Les progrès en matière de service aux victimes dans le domaine du développement social semblent être en grande partie limités aux programmes spécialisés d'aide aux victimes et aux initiatives reliées à la formation des professionnels s'occupant des victimes d'agression sexuelle et de violence familiale. Rares sont les éléments qui permettent de conclure que les personnes chargées de faciliter la mise sur pied de

services d'aide aux victimes ont entrepris d'importantes initiatives pour encourager et soutenir les projets axés sur toute la gamme des besoins des victimes en matière de soins personnels et d'aide financière. Ces faits sont totalement à l'opposé des appuis solides et du grand intérêt démontrés depuis 1980 par les enquêtes et les conférences de nombreux organismes oeuvrant dans le domaine du développement social. Ils sont en contradiction avec les préoccupations constantes exprimées par de nombreux représentants des corps policiers, de la Couronne et des tribunaux voulant que le réseau de développement social existant s'engage plus directement à soutenir les services d'aide aux victimes. Ces facteurs, associés au consensus qui s'est établi autour de la nécessité d'éviter le dédoublement inutile des services et d'améliorer l'efficacité du système de services existant, soulèvent un certain nombre de questions importantes. Qui devrait avoir la responsabilité du financement et de la gestion de la gamme de services d'aide aux victimes basés sur le développement social, comme les services de consultation en santé mentale? Comment ces services doivent-ils être planifiés et mis sur pied? Par qui? Quel type de relation faut-il établir entre les responsables de la justice criminelle et ceux des systèmes de développement social au chapitre de la planification, de la mise au point et de la coordination de ces services?

## VIII. ROLE DES BENEVOLES

Un bon nombre de questions doivent être prises en considération lorsqu'il s'agit de définir le rôle des bénévoles dans la planification et la prestation des services d'aide aux victimes. On n'est pas encore arrivé à s'entendre sur la place que le bénévolat devrait occuper. Voici quelques exemples de ces divergences d'opinions:

* De nombreux organismes bénévoles d'envergure nationale ont étroitement collaboré à des activités d'ordre éducatif; ils ont également participé à l'élaboration de politiques et au soutien de services axés sur les victimes. Un grand nombre d'entre eux se montrent intéressés à collaborer à la mise sur pied et au maintien d'un organisme centralisateur, ce à quoi le gouvernement n'a pas encore répondu favorablement.

* Bien qu'un grand nombre de projets destinés aux victimes aient été mis sur pied par des organismes bénévoles, et qu'ils aient souvent bénéficié du plein appui du gouvernement, de nombreux fonctionnaires soutiennent encore que ces responsabilités devraient être assumées directement par des organismes gouvernementaux.

L'expansion des services d'aide aux victimes nécessite qu'on détermine le rôle et les responsabilités devant être assumés par les bénévoles. Le bénévolat convient-il à la prestation de services aux victimes? Les organismes s'occupant des besoins des délinquants sont-ils en mesure de fournir des services aux victimes? Quelle relation devrait exister entre le gouvernement et les bénévoles pour déterminer les responsabilités relatives à la planification et à la prestation des services? Le rôle du bénévolat se borne-t-il à aider tous ou seulement quelques groupes de victimes de crime? Ces responsabilités conviennent-elles particulièrement aux organismes bénévoles qui se consacrent à certains rôles, comme la défense, la sensibilisation du public ou la diffusion de l'information? Devrait-on demander à un organisme de démontrer qu'il peut fournir des services efficaces aux victimes avant de lui confier des responsabilités à long terme? Les organismes bénévoles devraient-ils agir comme chefs de file en ce qui concerne la mise sur pied de nouveaux services, lesquels, lorsqu'ils auraient fait leurs preuves seraient confiés au secteur public, comme ce fut récemment le cas pour le service d'aide aux victimes et aux témoins de Winnipeg? Les réponses à ces questions permettront de préciser davantage les responsabilités qui devraient incomber au secteur bénévole.

## IX. ORGANISATION DES SERVICES

Les responsables de la mise sur pied des services aux victimes sont de plus en plus intéressés à les intégrer à la structure des organismes existants. Au cours des dernières années, on a consacré beaucoup d'énergie à élaborer des programmes spécialisés qui visaient à mettre au point des projets suivis (comme les centres d'accueil destinés aux victimes d'agression sexuelle) ou de projets pilotes. Actuellement toutefois, bon nombre de ces responsables sont de plus en plus convaincus qu'à l'avenir, on devrait s'attacher davantage à sensibiliser les spécialistes, revoir la conception des services existants et veiller à ce que les organismes en contact avec les victimes et les témoins jouissent de systèmes de coordination et d'orientation adéquats. Ces prises de position découlent:

* d'une reconnaissance de la nature particulière du système canadien de prestation de services, en ce qui a trait à la justice criminelle et au développement social. Selon la portée des services offerts et les critères d'admissibilité aux services (Régime universel d'assurance-maladie par exemple), tout porte à croire que les services sont souvent dédoublés depuis qu'on a inauguré de nouveaux programmes, spécifiquement conçus pour répondre aux besoins des victimes;

* d'un manque généralisé d'enthousiasme à l'égard des projets ou des programmes spéciaux lorsqu'on traite de la mise sur pied de services humains, comme cela se fait aux Etats-Unis où l'on met l'accent sur les services spécialisés; au Canada, on s'efforce d'accroître les possibilités et les capacités du système existant lorsqu'on traite de besoins naissants en matière de services.

Il en résulte que:

* quelques provinces ont, jusqu'à présent, refusé de participer à l'élaboration de projets spéciaux d'aide aux victimes. D'autres s'inquiètent de l'avenir des projets existants. Devraient-ils être maintenus? Devrait-on mettre fin aux projets spéciaux et développer le système existant de façon à mettre en pratique les résultats obtenus jusqu'ici? En réalité, quelques provinces s'emploient activement à élaborer des politiques concernant les services aux victimes et optent pour l'intégration de ces services à l'intérieur du réseau existant, évitant de leur donner, à l'avenir, le statut de "projet spécial";

* de nombreux planificateurs dans ce domaine sont préoccupés par les résultats des recherches sur la criminalité, les besoins des victimes et les services offerts. Bien que dans de nombreuses communautés, on croyait généralement qu'il fallait établir des services nouveaux et élargis, ceci ne s'est pas avéré justifié. C'est ainsi que certains services spécialisés d'aide aux victimes sont sous-utilisés. Selon les conclusions des études faites à ce sujet, les victimes ne sont pas souvent portées à faire appel aux services spécialisés, et lorsqu'elles en ont besoin, elles peuvent fréquemment les obtenir par le biais du système en place. Ces conclusions, jointes à la nécessité d'utiliser efficacement les ressources existantes, appuient la thèse de l'utilisation accrue du système en place pour répondre aux besoins des victimes. Il est beaucoup plus facile de réorienter les ressources ou de mettre l'accent sur un organisme dont le mandat est général, comme les hôpitaux ou les organismes de bien-être social, que d'élaborer ou de mettre difficilement sur pied des programmes et projets spéciaux.

Ce point de vue n'est évidemment pas partagé par tous. Nous continuons à soutenir certains programmes spécialisés d'aide aux victimes, par exemple les programmes d'aide aux victimes d'agressions sexuelles. Certains programmes procurant des services aux victimes de crime et qui, à l'origine, avaient été élaborés en tant que projets pilotes, ont par la suite été poursuivis à l'intérieur des organismes qui en avaient la charge.

Comme l'explique le présent document, il existe également un certain nombre de nouvelles initiatives centrées sur la mise au point de programmes et de projets spécialisés, comme les programmes d'aide à l'intention des épouses maltraitées ou des victimes et des témoins du Manitoba. Cependant, il convient de préciser que même là où des programmes nouveaux sont mis sur pied, la plupart des responsables tendent à souligner la nécessité d'une collaboration et d'une coordination avec les organismes de services en place. Ils mettent l'accent sur le fait qu'à long terme, les organismes existants devraient assumer de plus grandes responsabilités, que ce soit en ce qui concerne la formation des professionnels, ou en modifiant leurs politiques et procédures. Par conséquent, certains projets comme celui de la police de Vancouver sont conçus de façon à s'autodétruire, du moins en partie.

Mais bien sûr, les responsables de l'élaboration de services d'aide aux victimes auront de nombreux défis à relever. Par exemple:

* Veiller à ce que le système en place soit prêt à accueillir et à assister les victimes. Les mandats des programmes, les techniques, procédures, méthodes d'établissement des priorités et leur conception devront être repensés en conséquence. On devra concevoir et établir des programmes de formation à l'intention des professionnels dans le cadre de leur travail, de façon à les familiariser avec les besoins particuliers des victimes et à leur permettre d'approfondir les moyens par lesquels ils pourront y répondre.

* Déterminer dans quelle mesure et par quels moyens on pourra améliorer les méthodes de coordination et d'orientation au sein des organismes s'occupant des victimes. Les organismes de développement social et du système judiciaire criminel semblent désormais prêts à travailler en collaboration. Cette tendance a en grande partie été amorcée au cours de l'évolution des services d'aide aux enfants maltraités au Canada. Cette coopération s'est concrétisée plus récemment dans la mise sur pied de services d'aide à d'autres groupes de victimes, comme les épouses maltraitées au Manitoba, et de nombreux programmes d'aide aux victimes d'agression sexuelle. Les organismes collaborent également de plus en plus les uns avec les autres à la mise sur pied de services destinés aux victimes en général ainsi qu'à l'administration de ces programmes. Le fait d'encourager la coopération ne constitue peut-être pas un défi en soi; il s'agit plutôt dans les faits de s'assurer que les organismes soient appuyés dans leur désir de collaborer. C'est un aspect particulièrement important lorsqu'il faut répondre à d'autres priorités et que les ressources sont limitées.

* Veiller à ce que les victimes soient au courant des services offerts. On y arrive à l'aide de programmes d'information publique et de systèmes d'orientation appropriés. Il faut donc parvenir à ce que les professionnels informent les victimes des services qui leur sont destinés. Les professionnels, et surtout la police, devront consacrer beaucoup d'énergie pour apprendre à connaître les particularités du système de services en place.

## X. RESPONSABILITES GOUVERNEMENTALES

La définition des niveaux appropriés de responsabilités concernant la planification et la prestation de services aux victimes continue d'être une des grandes préoccupations des représentants des gouvernements et du secteur bénévole. Bien que cette question touche principalement les gouvernements fédéral et provinciaux, de nombreux gouvernements locaux s'y montrent également de plus en plus intéressés (l'engagement des dirigeants du Toronto métropolitain dans la mise sur pied de programmes d'intervention à domicile en témoigne). On admet généralement que les provinces sont principalement responsables d'un grand nombre de services d'aide aux victimes liés à des initiatives de développement social; il n'est toutefois pas aussi facile de déterminer de qui relèvent les divers projets entrepris au sein du système judiciaire criminel. Par exemple, les différentes responsabilités des gouvernements fédéral et provinciaux dans l'administration de la justice et des services correctionnels, ainsi que l'engagement des trois paliers de gouvernement dans les services de police sont souvent source de confusion. En outre, il faudra clarifier les relations entre les gouvernements fédéral et provinciaux en ce qui a trait aux activités qui se tiendront à l'échelle nationale, comme les services d'information nationale, la sensibilisation du public, les projets pilotes et de recherche. Les mesures conjointes prises par les deux paliers de gouvernement, telles que la création du Groupe d'étude fédéral-provincial, sont de bon augure en ce qui a trait à la coopération.

## Conclusion

Le présent document décrit en partie les nombreux développements récemment observés au sujet de la responsabilité de la société canadienne envers les victimes de crime. Bien que l'on continue à se demander dans quelle mesure notre société peut répondre aux besoins des victimes, par quels moyens et quelles sont ses possibilités, tout porte à croire que les changements concernant les structures juridiques, l'administration du système de justice criminelle et la conception des services refléteront davantage les droits et les besoins des victimes.

ANNEXE I

## ETUDES EFFECTUEES

On trouvera ci-après une liste partielle des études importantes effectuées au Canada au cours des trois dernières années par des groupes locaux, provinciaux et nationaux. Ces études portent principalement sur les besoins des victimes et des témoins, ainsi que sur l'accessibilité aux services nécessaires. (Ne sont pas indiquées les études portant, entre autres, sur les programmes d'indemnisation des victimes et les besoins des enfants victimes d'agressions sexuelles.)

### Etudes nationales

OVERVIEW AND ANNOTATED BIBLIOGRAPHY OF THE NEEDS OF CRIME VICTIMS

(Besoins des victimes de délits criminels - bibliographie annotée)
(M. Colin Meredith) Division de la recherche, Solliciteur général du Canada, Ottawa. Non publiée.

> Ce projet avait pour but de dépouiller la documentation sur les besoins des victimes et de dresser une bibliographie annotée.

SERVICES TO VICTIMS AND WITNESSES OF CRIME IN CANADA (Services aux victimes et témoins de délits criminels au Canada)
(Norquay et Weiler) Division de la recherche, Solliciteur général Ottawa. Publiée.

> Cette étude vise à recenser et à évaluer les principaux types de services aux victimes et aux témoins offerts actuellement au Canada ou en voie de l'être. On y formule des recommandations sur l'établissement de principes directeurs et de programmes dans les domaines suivants: relations provinciales-fédérales, nécessité de fixer un objectif national, indemnisation des victimes de délits criminels, méthodes de financement, rôle des gouvernements, planification locale des services, rôle de la police et mise en valeur des droits des victimes.

## Etudes provinciales et territoriales

EVALUATION OF THE WITNESS COMPONENT OF THE CASE MANAGEMENT PROJECT IN B.-C. (Evaluation de la situation du témoin dans la gestion des causes en Colombie-Britannique) (H.J. Bradley) Division de la recherche, ministère de la Justice, Ottawa. Publiée.

Cette étude, menée conjointement avec le gouvernement de la Colombie-Britannique, évalue notamment les effets d'un nouveau système de gestion des causes sur le traitement des témoignages. Elle vise à examiner de près toutes les étapes du nouveau processus qui comprend l'envoi d'une citation à comparaître, l'assermentation du témoin, le règlement de la cause et le suivi. On y propose un modèle appelé à servir à la gestion des causes; on analyse également la façon dont les témoins perçoivent le traitement qui leur est fait au cours du processus. Un rapport a été rédigé.

ANALYSIS OF CASE MANAGEMENT PRACTICES IN THE NORTHWEST TERRITORIES (Analyse des pratiques de gestion des causes dans les Territoires du Nord-Ouest) (Henry J. Bradley) Division de la recherche, ministère de la Justice, Ottawa.

Analyse détaillée de certains sujets: contrôle policier et civil des témoins; citations à comparaître, annulation des citations et analyse des frais engagés dans les deux cas; déplacements personnels et logement des témoins; possibilité de nommer des gestionnaires responsables des témoins et d'offrir un système central de réservations; perception qu'ont les témoins des procédures judiciaires.

Le groupe d'étude a été dirigé par un comité directeur composé de représentants de chaque composante judiciaire concernée.

ANALYSIS TO EVALUATE CASE MANAGEMENT AND TRIAL COORDINATION PRACTICES AND THEIR EFFECT ON VICTIMS AND WITNESSES OF CRIME IN THE YUKON (Evaluation de la gestion des causes et des pratiques en matière de coordination des procès au Yukon - Effet sur les victimes et les témoins de délits criminels) (Henry J. Bradley) Division de la recherche, ministère de la Justice, Ottawa.

Cette étude sur les systèmes de gestion des témoins et la coordination des procès comporte l'analyse de bon nombre de questions. Elle met l'accent sur des points

semblables à ceux de l'étude menée par le groupe des Territoires du Nord-Ouest. Elle a été effectuée sous la direction d'un comité composé de représentants de chaque rouage du système judiciaire concerné. Le rapport comporte les résultats de la recherche, des recommandations, des stratégies de mise en place et une évaluation des besoins en ressources.

ASSESSMENT OF VICTIM/WITNESS NEEDS IN THE YUKON (Evaluation des besoins des victimes et des témoins au Yukon)
(Andrey McLaughlin) Division de la recherche, ministère de la Justice, Ottawa

Cette étude avait notamment pour objectifs de dénombrer et d'évaluer les services actuellement offerts aux victimes; d'identifier les besoins des victimes et des témoins, d'en mesurer l'importance et de chercher les moyens d'y répondre, de fournir les données de base nécessaires à l'évaluation des services aux victimes.

Le comité directeur chargé de l'étude était formé de représentants de différents organismes de services sociaux et de droit criminel du Yukon. Le rapport ayant résulté de l'étude fait notamment état des résultats obtenus et des répercussions de ces derniers.

ASSESSMENT OF VICTIM NEEDS IN THE NORTHWEST TERRITORIES (Evaluation des besoins des victimes dans les Territoires du Nord-Ouest)
(Susan Lee Green) Division de la recherche, ministère de la Justice, Ottawa.

Dans cette étude, il s'agissait d'évaluer dans quelle mesure on répond aux besoins des victimes, après consultation des organismes de services sociaux et de justice criminelle et des victimes elles-mêmes. On voulait notamment s'assurer que les décisions portant sur les services aux victimes reposent sur des données significatives et rassembler toute l'information nécessaire à leur évaluation. On a donc recueilli des données sur les besoins des victimes, sur les services offerts et sur la façon dont ils sont utilisés, de même que sur l'opinion de différents groupes sur le traitement réservé aux victimes au cours des procédures judiciaires en droit criminel.

L'étude a été menée avec l'aide du Comité de justice correctionnelle des Territoires du Nord-Ouest et a fait l'objet d'un rapport.

STUDY FOR THE PLANNING OF VICTIM ASSISTANCE SERVICES IN P.E.I. PHASE I (Etude de planification des services d'aide aux victimes à l'Ile-du-Prince-Edouard - Partie I)
(M. Colin Meredith) Division de la recherche, Solliciteur général, Ottawa. Non publiée.

Ce projet avait pour but de dresser des plans de recherche détaillés devant servir à une analyse exhaustive des changements à apporter aux services aux victimes de l'Ile-du-Prince-Edouard, Les plans ont été établis après discussion avec les fonctionnaires provinciaux en justice criminelle, après évaluation de l'accès aux données, et en tenant compte d'une analyse des services actuellement offerts. Ils ont été proposés aux fonctionnaires provinciaux qui les ont acceptés.

STUDY FOR THE PLANNING OF VICTIM ASSISTANCE SERVICES IN P.E.I. PHASE II (Etude de planification des services d'aide aux victimes de l'Ile-du-Prince-Edouard - Partie II)
(M. Colin Meredith) Division de la recherche, Solliciteur général, Ottawa.

Cette étude a pour but de recueillir les données nécessaires au comité local de planification pour organiser les services aux victimes. Ces données devront être recueillies de façon à permettre l'évaluation de tout nouveau service.

Etudes locales

STUDY FOR THE PLANNING OF VICTIM ASSISTANCE SERVICES IN RICHMOND, B.-C., - VOLUME I (Etude de planification des services d'aide aux victimes à Richmond, Colombie-Britannique - Volume I)
(M. Colin Meredith) Division de la recherche, Solliciteur général, Ottawa.

Cette étude avait pour but de recueillir les données nécessaires au comité local de planification pour organiser les services aux victimes. Ces données ont de plus été recueillies pour permettre l'évaluation de tout nouveau service.

ANALYSIS OF NEEDS FOR VICTIM-WITNESS ASSISTANCE IN RICHMOND (Etude des besoins des victimes et des témoins à Richmond, Colombie-Britannique)
(M. Colin Meredith) Division de la recherche, ministère de la Justice, Ottawa.

Cette étude a été menée parallèlement à une analyse des besoins des victimes effectuée à Richmond. Basée sur un sondage mené auprès de deux cents témoins, elle portait principalement sur les effets des procédures judiciaires en matière criminelle sur les témoins. Elle a été entreprise pour le compte du comité local de planification des services aux victimes, qui représente à la fois les organismes locaux et les fonctionnaires gouvernementaux.

NEEDS AND SERVICES FOR CRIME VICTIMS IN CALGARY: VICTIM SERVICES IN CALGARY: THE PROGRAM AND THE RESEARCH (Services aux victimes de délits criminels à Calgary: recherche des besoins et programme d'aide)
(Judith Muir) Division de la recherche, Solliciteur général, Ottawa. Non publiée.

Ce projet vise à rassembler des données pouvant servir à la police lors de la planification de nouveaux services aux victimes et de l'évaluation de ces services.

STUDY FOR THE EVALUATION OF THE EDMONTON POLICE DEPARTMENT'S SERVICES UNIT: PHASE I (Etude en vue de l'évaluation du service d'aide aux victimes de la police d'Edmonton - Partie I)
(C. Meredith) Division de la recherche, Solliciteur général, Ottawa. Non publiée.

L'objectif du projet était d'établir des plans de recherche détaillés en vue d'évaluer le service d'aide aux victimes de la police d'Edmonton. Les plans de recherche ont été élaborés à partir d'une évaluation des sources d'information accessibles, de manière à tenir compte des besoins informationnels de la police en matière de gestion. Ils ont été présentés aux services policiers qui, après étude, les ont acceptés. Ces plans seront menés à bien dans un second projet.

VICTIMS AND WITNESSES: EXPERIENCES, NEEDS AND COMMUNITY/CRIMINAL JUSTICE RESPONSE (Victimes et témoins: expériences, besoins et réactions)
(W.K. Stuebing, Ph.D.) Division de la recherche, ministère de la Justice, Ottawa. Publiée.

Cette recherche a été entreprise à Red Deer afin de cerner les besoins des victimes et des témoins. L'information recueillie servira à planifier des services d'aide adéquats. L'étude comprend un sondage effectué auprès d'au moins quatre cents témoins et victimes, de même qu'une évaluation des organismes d'aide sociale et juridique

existants. Se fondant sur l'analyse des expériences, des besoins et des inquiétudes des victimes et des témoins, puis sur les activités et les réactions des responsables du processus de justice criminelle, des services judiciaires et des services communautaires, le rapport conclut que des améliorations doivent être envisagées. Il recommande notamment un système d'information plus efficace, une meilleure explication des droits des victimes et l'amélioration des services aux victimes et aux témoins par le biais de la formation de professionnels, de la sensibilisation des intéressés aux activités des organismes actuels et de la mise sur pied de nouveaux services.

ASSESSMENT OF THE AVAILABILITY OF SERVICES TO VICTIMS OF CRIME IN SASKATOON (Evaluation de l'accessibilité des services aux victimes de délits criminels à Saskatoon)
(Mme Melanie Lautt) Division de la recherche, ministère de la Justice, Ottawa.

Cette évaluation visait à recueillir l'information nécessaire pour répondre à certaines questions. Comment les organismes locaux s'occupent-ils actuellement des victimes et des témoins? Dans quelle mesure l'actuel réseau de services est-il accessible et répond-il aux besoins des victimes? Quels sont les écarts à l'intérieur des services? Comment mettre sur pied une stratégie pour améliorer le traitement des victimes et des témoins?

Le projet a eu l'appui constant des comités consultatifs locaux.

EVALUATION OF THE WINNIPEG VICTIM/WITNESS ASSISTANCE PROGRAM (Evaluation du programme d'aide aux victimes et aux témoins de Winnipeg)
(M. Stephen Brickey) Division de la recherche, ministère de la Justice, Ottawa.

Ce projet visait à recueillir les données nécessaires pour mesurer les effets du programme d'aide aux victimes et aux témoins sur les personnes concernées. Il s'agissait de recueillir l'information auprès des victimes, des témoins, des représentants des divers échelons de la police, des procureurs de la Couronne et des travailleurs sociaux attachés aux victimes et aux témoins. L'étude a soulevé un certain nombre de questions portant, entre autres, sur la connaissance des services et sur leur accessibilité, sur le lieu et la coordination entre les organismes d'aide aux victimes et aux témoins et les autres organismes qui desservent ces personnes, sur l'efficacité du programme

dans sa fonction d'aide aux victimes et aux témoins ainsi que sur son incidence sur les organismes d'aide sociale et de justice criminelle.

WINNIPEG VICTIM/WITNESS ASSISTANCE PROGRAM: PLANNING STUDY
(Programme d'aide aux victimes et aux témoins de Winnipeg: étude de planification)
(S. Brickey) Division de la recherche, Solliciteur général, Ottawa.

L'étude consistait à recueillir des renseignements sur l'accessibilité aux services offerts à Winnipeg auprès des victimes et des témoins de délits criminels. L'information rassemblée a été transmise à un comité regroupant les organismes locaux qui s'en est servi pour mettre sur pied un programme d'aide.

RESEARCH ON VICTIM SERVICES IN THE KITCHENER-WATERLOO REGION
(Recherche sur les services aux victimes dans la région de Kitchener-Waterloo)
(S. Brown et M. Dean Peachey) Division de la recherche, Solliciteur général, Ottawa.

Cette étude était destinée à évaluer l'efficacité du programme d'aide aux victimes, mis sur pied dans la région de Kitchener-Waterloo.

AN INTEGRATED RESPONSE TO WIFE ASSAULT: A COMMUNITY MODEL
(Modèle de solution au problème des femmes mariées victimes d'agression)
(P. Jaffe et C.A. Burris) Division de la recherche, Solliciteur général, Ottawa.

Cette étude visait à recueillir l'information nécessaire au comité de coordination traitant des problèmes de violence au foyer de la municipalité de London (London Coordinating Committee on Family Violence) pour intégrer les services d'aide aux femmes battues.

EVALUATION OF RESTIGOUCHE FAMILY CRISIS INTERVENTION PROGRAM
(Evaluation du programme d'intervention dans les familles en crise, à Restigouche)
(Peter Lerette) Division de la recherche, Solliciteur général, Ottawa.

Le projet vise à réunir des renseignements sur l'implantation, le fonctionnement et l'efficacité du programme d'intervention dans les familles en crise de la

municipalité de Restigouche. Ce programme emploie des bénévoles qui appuient le travail de la Gendarmerie royale et des services policiers du nord-est du Nouveau-Brunswick lorsque ces derniers répondent aux appels concernant des crises familiales.

STUDY FOR THE PLANNING OF VICTIM ASSISTANCE SERVICES IN NEWFOUNDLAND - PHASE I (Etude sur la planification des services d'aide aux victimes à Terre-Neuve - Partie I)
(M. Colin Meredith). Non publiée.

Le projet était destiné à concevoir des plans de recherche détaillés pour l'analyse des changements à apporter aux services d'aide aux victimes dans les municipalités de Saint-Jean (T.-N.) et de Cornerbrook. Le travail a nécessité des échanges avec les fonctionnaires provinciaux en justice criminelle, une évaluation de l'accessibilité aux données pertinentes ainsi que l'utilisation d'une analyse des services existants. Les plans élaborés ont été présentés aux fonctionnaires provinciaux qui les ont acceptés. Leur exécution est prévue dans un second projet.

ANNEXE II

# PROGRAMMES A L'INTENTION DES VICTIMES ET DES TEMOINS

Le présent appendice définit différents types de programmes destinés aux victimes de délits criminels. La première section présente un grand nombre de programmes spécialisés qui ont des façons bien différentes de venir en aide aux victimes. On trouve ensuite une liste des maisons de transition et des centres d'accueil recevant les victimes d'agression sexuelle. Finalement, elle donne une liste des programmes d'indemnisation des victimes.

## I - PROGRAMMES SPECIALISES A L'INTENTION DES VICTIMES DE CRIME

### SERVICE DE POLICE DE VANCOUVER

Lieu géographique: Vancouver (Colombie-Britannique)

Adresse: Service de police de Vancouver
Vancouver (C.-B.)
V6A 2T2

Tél.:

Personne-ressource: R.J. Stewart, Chef de police

Ce programme se consacre à l'évaluation des besoins. On étudiera les services actuels d'aide aux victimes, ce qui devrait amener les responsables à s'attarder aux politiques, aux services, aux données statistiques et aux coûts. Cent victimes de crime contre la personne ou contre la propriété ayant signalé leur problème au service de police de Vancouver seront choisies au hasard et interrogées afin qu'on puisse établir leurs besoins immédiats et à long terme.

Cette étude servira à évaluer les besoins et à formuler des recommandations en vue de mettre au point un programme-type à l'intention des victimes. On déterminera notamment: la nature des services offerts; l'emplacement des bureaux du programme; les compétences du personnel; le réseau d'orientation vers les services appropriés, les brochures et les dépliants nécessaires; les besoins de certains groupes de victimes (jeunes, personnes âgées, déficients

mentaux, handicapés, victimes de viol ou d'accident mortel); le coût du programme; et les relations à entretenir avec des personnes ne faisant pas partie du système judiciaire criminel afin d'assurer le succès du programme.

L'étude demandera la participation d'un conseiller à plein temps.

UNITE DES SERVICES AUX VICTIMES - SERVICE DE POLICE DE CALGARY

Lieu géographique: Calgary (Alberta)

Adresse: Room 337, Building I,
8 Manning Close N.E.,
Calgary (Alberta)
T2E 7N5

Tél.: 268-2093 ou 268-2094

Personne-ressource Joyce Brown
Coordination de l'unité
des services aux victimes
Inspecteur Crabbe, service de police
de Calgary

L'unité des services aux victimes est située dans les locaux du service de police et fait partie de la section des services communautaires. La clientèle est dirigée vers l'unité par les agents de police ou par les bureaux de services sociaux, ou encore les victimes s'y rendent d'elles-mêmes. Les responsables de l'unité des services aux victimes communiquent également par courrier ou par téléphone pour offrir leur aide.

Puisque le service de police de Calgary a une unité d'urgence qui répond aux besoins immédiats des victimes, l'unité des services aux victimes offre surtout des services de suivi, et notamment: un soutien moral, de l'aide lors de la restitution des biens volés, des renseignements sur le viol, sur les services communautaires offerts et sur la prévention du crime, de l'aide aux victimes qui présentent une demande d'indemnisation, de l'information sur les droits des victimes, sur les procédures judiciaires et sur la date des audiences.

Le programme s'adresse à toutes les victimes de crime, bien qu'il s'intéresse particulièrement aux personnes âgées et aux victimes de crime contre la personne.

L'équipe comprend: 1) un sergent de police à plein temps responsable des opérations policières en général; 2) deux coordinateurs civils à plein temps, responsables de l'élaboration et de l'administration du programme; 3) du personnel de soutien. Une évaluation détaillée du programme a été effectuée. On peut se la procurer sur demande.

UNITE DE SERVICES AUX VICTIMES - SERVICE DE POLICE D'EDMONTON

Lieu géographique: Edmonton (Alberta)

Adresse: 9620 103rd A Avenue
Edmonton (Alberta)
T5H 0H7

Tél.: (403) 421-3333

Personne-ressource: Sergent Ed. Payuk

Les bureaux du programme sont situés dans les locaux du service de police. Le programme s'est développé au cours des années et s'adresse maintenant à toutes les victimes de crime. Il comporte dorénavant la révision et la mise à jour des systèmes d'information du service concernant les victimes ainsi que la mise au point de divers types de renseignements nécessaires aux victimes, afin d'assurer une communication constante avec ces dernières à propos des progrès de l'enquête, de la situation des biens volés, de la préparation à la comparution, etc. On a dernièrement mis sur pied un service d'aide juridique en vue d'aider la victime tout au long de ses rapports avec le système judiciaire criminel.

L'unité est dirigée par un agent de police et un important service de bénévoles spécialement formés y participe. Une évaluation du projet a été effectuée il y a quelques années et une nouvelle évaluation est en cours.

PROGRAMME MANITOBAIN A L'INTENTION DES FEMMES BATTUES - FOYER POUR ENFANTS DE WINNIPEG

Lieu géographique: Partout au Manitoba

Adresse: 4th Floor, 777 Portage Ave.,
Winnipeg (Manitoba)
R3G 3L1

Tél.: 786-7051

Personne-ressource: M. Sel Burrow's, Directeur de l'élaboration du programme, Foyer pour enfants de Winnipeg

L'objectif de ce programme est de mettre au point et d'appliquer une méthode globale de coordination à l'échelle de la province, pour offrir certains services aux femmes maltraitées. Le Manitoba Committee on Wife Abuse, qui s'occupe de la situation des femmes maltraitées, élabore les politiques du programme, tandis que le foyer pour enfants de Winnipeg est chargé de la supervision et de la gestion du programme.

A l'échelle de la province, ce programme tente de sensibiliser la population aux conséquences et à la gravité des mauvais traitements et de diffuser des renseignements sur les services offerts; de sensibiliser les professionnels; les médecins, les infirmières, les policiers et le personnel des tribunaux aux besoins des victimes; de mettre des personnes-ressources à la disposition des victimes afin de les orienter au sein des services sociaux et du système de justice criminelle; de fournir une ligne téléphonique d'urgence 24 heures sur 24 pour répondre aux besoins immédiats des victimes; de mettre sur pied des services locaux dans les régions rurales, c'est-à-dire des centres d'accueil en résidence privée et des services de soutien pour les familles et les enfants.

Sept employés travaillent sous la direction d'un superviseur, soit des éducateurs oeuvrant auprès du public et des professionnels, un responsable du programme en milieu rural, un conseiller s'occupant de la ligne d'urgence et trois personnes affectées au suivi des familles et des enfants. Ces employés mettent au point les divers programmes et forment des bénévoles partout dans la province. Les bénévoles s'occupent notamment de la sensibilisation du public, du service téléphonique d'urgence et du service d'assistance.

SERVICE DE POLICE DE WINNIPEG - PROJET DE SERVICES AUX VICTIMES

Lieu géographique: Winnipeg (Manitoba)

Adresse: 151 Princess Street
C.P. 1680
Winnipeg (Manitoba)
R3C 2Z7

Tél.: (204) 985-6078/985-6343/985-6350

Personne-ressource: Chef Ken Johnston; Surintendant Herb Stevens; Agent Bernie Dionne

Ce projet vise à accroître les services offerts aux victimes dans le cadre du projet à l'intention des victimes et des témoins actuellement en place à Winnipeg. Les bureaux du projet sont situés dans les locaux du service de police de Winnipeg. Le personnel relève du surintendant chargé des délits criminels et du directeur des poursuites pénales du ministère du Procureur général. Le projet de services aux victimes fait toujours partie du programme global de la province du Manitoba à l'intention des victimes et des témoins. Les cas proviennent du corps de police de Winnipeg, des services sociaux et du ministère du Procureur général.

Le projet de services aux victimes renseigne les victimes à propos du cours de l'enquête, de la restitution des biens et des services offerts. Il fournit une aide directe et oriente les victimes vers les services appropriés; il s'occupe également de former les agents de police dans les domaines de la violence familiale et des besoins des victimes ainsi que de la formation des bénévoles. Une lettre circulaire et une brochure sur les services aux victimes sont envoyées à toutes les victimes de vol par effraction, de vol sur la personne et d'agression entraînant des blessures. Certaines victimes seront contactées en personne ou par téléphone.

Ce projet s'adressera à toutes les victimes de crimes. Il portera tout particulièrement sur les victimes de vol par effraction, de vol sur la personne, d'agression à caractère sexuel, d'agression grave, ainsi qu'aux proches parents de victimes d'homicide et d'accident mortel (lorsqu'une plainte est déposée). Les personnes âgées feront également l'objet d'une attention particulière.

Un agent de police sera chargé du projet à temps plein et il aura la responsabilité de fournir des renseignements aux victimes et de mettre au point un programme de formation à l'intention des policiers. Il y aura également un employé à temps plein qui s'occupera de fournir directement certains services, de former des bénévoles et de mettre au point des services de soutien. Le projet se verra attribuer du personnel de soutien et l'assistance à temps partiel d'agents du service de police. Enfin, des bénévoles seront également formés pour fournir une aide directe aux victimes.

PROJET D'AIDE AUX VICTIMES ET AUX TEMOINS - WINNIPEG

Lieu géographique: Winnipeg (Manitoba)

Adresse: 373 Broadway Ave.,
Winnipeg (Manitoba)
R3C 2Z7

Tél.: (204) 944-3459

Personne-ressource: Juge en chef Gyles
Procureur général provincial

Les bureaux du projet sont situés dans les locaux de la cour provinciale. Les victimes et les témoins se présentent d'eux-mêmes ou sont envoyés par les services de police ou les services sociaux. Récemment, l'accent a été particulièrement mis sur l'aide aux témoins.

Les services comprennent des renseignements sur le système judiciaire criminel (une brochure est jointe à la citation à comparaître), sur les services sociaux, sur les progrès de l'affaire et sur la date de l'audience; les responsables s'occupent également de prévenir la personne concernée si sa présence n'est plus nécessaire au cours de l'audience, d'aider à la restitution des biens volés et de contacter des interprètes au besoin. Le programme dispose d'un centre d'accueil qui offre tous ces services et il propose une protection contre le harcèlement.

Ces services sont offerts à toutes les victimes et tous les témoins de la ville de Winnipeg. Cependant, la clientèle desservie est surtout composée de témoins, car les services sont situés au palais de justice. On est présentement à mettre le projet sur pied dans quatre autres communautés au Manitoba. Le personnel comprend: un coordinateur civil à temps plein qui s'occupe de l'élaboration et de la mise sur pied du projet, et d'un employé civil à temps plein chargé de la prestation des services. Un conseil consultatif a été mis sur pied pour veiller à l'établissement des politiques. Une évaluation des besoins reliée à ce projet a été entreprise en 1981. Le projet a également fait récemment l'objet d'une évaluation externe.

## SERVICES DESTINES AUX VICTIMES ET AUX TEMOINS DE LA REGION DE WATERLOO - ANNEE UN

Lieu géographique: Kitchener (Ontario)

Adresse: 27 Roy St.,
Kitchener (Ontario)
N2H 4B4

Tél.: (519) 744-6549

Personne-ressource: Mark Yantzi
Coordonnateur des services aux victimes et aux délinquants

Le programme est composé d'éléments du service de police et d'éléments communautaires. Les victimes se présentent d'elles-mêmes ou sont envoyées par l'enquêteur du service de police. Le personnel en charge du projet prend contact avec certaines victimes par écrit pour leur faire part des services offerts.

Les services offerts par les policiers comprennent l'aide à court terme aux victimes (orientation vers les services sociaux, renseignements sur le système de justice criminelle, progrès de l'affaire, services de prévention du crime); les policiers font savoir aux victimes convoquées la date du prononcé de la sentence; ils mettent certaines victimes au courant de l'issue de la sentence et ils renseignent le tribunal sur les préjudices subis par la victime. Les services communautaires visent à défendre les besoins des victimes et des témoins au sein de la communauté, à former une équipe de bénévoles chargés d'apporter une aide directe, à sensibiliser le public, à pourvoir en personnel un kiosque de renseignements situé au palais de justice et à créer des groupes d'entraide destinés aux victimes.

Ce projet s'adresse aux familles des victimes d'homicide ou de tentative d'homicide et à toutes les personnes de la région de Waterloo qui ont été victimes d'agression sexuelle, de vol, de voies de fait causant des blessures et de vol avec effraction.

L'élément communautaire emploie à plein temps un coordonnateur des services aux victimes et aux délinquants qui veille notamment à sensibiliser le public, à fournir des services directs dans le cadre des groupes d'entraide, à coordonner le travail des bénévoles au sein des tribunaux et à planifier l'expansion des services. L'élément policier emploie à plein temps un coordonnateur des services aux victimes et aux témoins qui a pour tâche de former du personnel, de mettre au point un système de dossiers, de fournir des renseignements à la victime et de faire connaître aux victimes les décisions du tribunal. Il emploie de plus à plein temps un responsable des services aux témoins qui s'occupe de la prestation des services aux témoins et qui travaille en collaboration avec le procureur de la Couronne. Un responsable des services aux victimes travaille à mi-temps et il se charge de l'aide directe aux victimes. Le projet a aussi recours à des bénévoles qui fournissent une aide concrète

au moment du crime et qui donnent des renseignements aux témoins à un kiosque situé dans le palais de justice.

SERVICE D'AIDE DESTINE AUX VICTIMES ET AUX TEMOINS D'OTTAWA - ARMEE DU SALUT ET POLICE D'OTTAWA

Lieu géographique: Ottawa (Ontario)

Adresse: Armée du Salut
192, rue Somerset Ouest
Ottawa (Ontario)
K2P 0J4

Tél.: (613) 236-9620

Personne-ressource: Major Fred Mills

Le projet est situé dans les locaux du service de police d'Ottawa. La plupart des victimes sont envoyées par la police d'Ottawa.

Les services comprennent l'intervention en cas de crise (transport d'urgence, réparations de la propriété, soutien affectif, nettoyage du logement), des renseignements sur les progrès de l'affaire, l'indemnisation des victimes d'actes criminels et la prévention du crime, l'orientation vers les services sociaux appropriés et la défense de la cause auprès des organismes communautaires.

Ce projet s'adresse à toutes les victimes de crime ainsi qu'à leur famille.

Le projet nécessitera l'emploi d'un sergent de police à plein temps qui en assurera la direction générale, formera des agents de police et amorcera des changements aux méthodes utilisées par la police pour qu'elles conviennent davantage aux besoins des victimes. Un coordonnateur des services aux victimes est également chargé de diriger et de fournir directement des services aux victimes, de faire le lien avec les organismes communautaires, de former des bénévoles et d'épauler le personnel. Une équipe de quarante bénévoles a été formée en vue d'apporter une aide directe aux victimes ainsi que des services de suivi.

EQUIPE D'INTERVENTION A DOMICILE

Lieu géographique: Toronto (Ontario)

Adresse: 50 Belmont Street, Suite 100
Toronto (Ontario)
M5R 1P8

Tél.: (416) 961-1536

Personne-ressource: Judith A. Sutcliffe
Sutcliffe Group Incorporated

Un service expérimental fonctionne depuis le 17 août 1981. Il est dirigé par un comité consultatif inter-organisme. Ce projet a pour but d'aider les victimes qui se trouvent dans des situations de violence familiale et d'alléger le travail des policiers qui interviennent dans ces circonstances.

Ce projet comporte trois équipes, composées d'un travailleur social et d'un agent chargé des relations avec la communauté. Chaque équipe agit en tant qu'unité d'intervention en cas de crise de 19 h à 3 h, à la demande des agents de police en service.

Ce projet vient en aide aux victimes de violence familiale dont s'occupe la police de Toronto. Il a dernièrement fait l'objet d'une importante évaluation indépendante.

SERVICE DE CONSULTATION FAMILIALE - SERVICE DE POLICE DE LA VILLE DE LONDON

Lieu géographique: London (Ontario)

Adresse: C.P. 3415
London (Ontario)
W6A 4K9

Tél.:

Personne-ressource:

Le projet a pour but de seconder les agents de police qui interviennent en cas de crises familiales. Il est situé dans les locaux du service de police et réalisé en étroite collaboration avec les organismes chargés des services sociaux et psychiatriques au sein de la communauté. Il est soutenu grâce aux efforts d'un comité de gestion et

d'un comité consultatif composé de professionnels, qui assure la liaison avec les organismes communautaires et offre un service de consultation professionnelle.

Ce programme assure un service d'intervention en cas de crise et un service de consultation aux victimes et aux familles qui vivent des situations pénibles ainsi qu'un service d'orientation vers les organismes communautaires appropriés. Il s'occupe aussi de sensibiliser le public, les organismes locaux et les agents de police.

Des conseillers professionnels participent au programme, qui a récemment fait l'objet d'une importante évaluation.

PROJET D'INTERVENTION EN CAS DE VIOLENCE FAMILIALE DE RESTIGOUCHE

Lieu géographique: Nouveau-Brunswick

Adresse: C.P. 5001, Local 307
City Center
Campbellton (N.-B.)
E3N 3H5

Tél.: (506) 753-4411

Personne-ressource: Jean R. Dupuis, Comité de citoyens

Ce projet d'intervention policière a pour but de répondre aux situations de violence familiale, aussi bien en milieu urbain qu'en milieu rural. Des bénévoles spécialement formés offrent des services de médiation, de consultation et d'orientation vers les organismes communautaires appropriés; ils s'occupent de trouver un foyer d'accueil pour les victimes et du suivi de l'affaire.

Ce service est offert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Une équipe de bénévoles est affectée à chacun des cinq détachements de police. Les équipes sont formées en vue d'intervenir lors de situations de violence familiale. Elles contribuent notamment à définir la nature du problème, tentent de trouver des solutions de rechange; jouent le rôle de médiateur et fixent des objectifs réalistes pour la famille. Le projet prévoit aussi l'hébergement des femmes et des enfants maltraités physiquement et affectivement ainsi que d'autres personnes qui doivent être éloignées immédiatement de leur domicile et être hébergées en toute sécurité pendant un certain temps.

Un comité de citoyens composé de 24 représentants provenant de différents organismes participe au projet ainsi qu'un comité directeur formé de 5 membres nommés au sein du comité de citoyens. Le personnel se compose d'un conseiller de programme, d'un coordonnateur de la recherche, de représentants régionaux dans chacune des quatre régions et de bénévoles.

On a procédé, dans le cadre de ce projet, à une analyse des besoins et une évaluation est en cours de réalisation.

SERVICE DE CONSULTATION EN JUSTICE CRIMINELLE

Lieu géographique: Ile-du-Prince-Edouard

Adresse: Ministère de la Justice
C.P. 2000
Charlottetown (I.-P.-E.)
C1A 7M8

Tél.: (902) 892-5411

Personne-ressource: Julie Dobb, Service de consultation en justice

Ce programme fournit: 1) des renseignements sur la prévention du crime aux résidents, aux organismes communautaires et au gouvernement, des solutions de rechange aux méthodes traditionnelles ayant trait aux jeunes et des renseignements généraux sur le fonctionnement du service de justice criminelle à l'Ile-du-Prince-Edouard; 2) un service de consultation orienté vers la résolution des problèmes et l'élaboration du programme de justice criminelle (insistant tout particulièrement sur les services destinés aux victimes ou s'intéressant à des problèmes concernant des crimes précis); 3) un appui accordé à des organismes, à des ateliers et des séminaires locaux (insistant tout particulièrement sur les initiatives communautaires destinées à résoudre les problèmes de justice criminelle).

Il s'adresse aux professionnels, aux membres de la communauté, aux victimes, à divers organismes. Un coordonnateur professionnel s'occupe d'assurer ce service.

## MAISONS DE TRANSITION

### COLOMBIE-BRITANNIQUE

* Marguerite Dixon House
7659 - 14th Avenue
BURNABY (C.-B.)
V5E 2T2
Téléphone: (604) 525-3223

Burnaby Emergency Shelter for Women and Children
5135 Sperling Avenue
BURNABY (C.-B.)
V5E 2T2

* Ann Davis Transition House
C.P. 136
CHILLIWACK (C.-B.)
V2P 6H7
Téléphone: (604) 792-3116

* Fort Nelson Women's Emergency Shelter
C.P. 34
FORT NELSON (C.-B.)
V0C 1R0
Téléphone: (604) 774-3723

* Fort St. John Women's Transition House
(Meope House)
9708 - 106th Street
FORT ST. JOHN (C.-B.)
V1J 2N7
Téléphone: (604) 785-5208

* Kamloops
The «Y» Women's Emergency Shelter
222 McIntosh
KAMLOOPS (C.-B.)
Téléphone: (604) 374-6162

* Kelowna Women's Emergengy Shelter
C.P. 1575, succursale A
KELOWNA (C.-B.)
V1Y 7V8
Téléphone: (604) 762-9922

* Ishtar Transition House
199900 Brydon Crescent
LANGELY (C.-B.)
V3A 4A5
Téléphone: (604) 534-9442

* Haven House
C.P. 311
NANAIMO (C.-B.)
Téléphone: (604) 754-7123

* Nelson Emergency Shelter Program
601-B Front Street
NELSON (C.-B.)
V1L 4B6
Téléphone: (604) 352-3504

* Emily Murphy House
#207 - 1139 Lonsdale Ave.
NORTH VANCOUVER (C.-B.)
V7M 2H4
Téléphone: (604) 987-3374

* Haven House
District 69
Society of Organized Services
C.P. 898
PARKSVILLE (C.-B.)
V0R 2S0
Téléphone: (604) 248-2093

* Port Alberni Transition House
#8 - 4965 Argyle Street
PORT ALBERNI (C.-B.)
V9Y 1V6
Téléphone: (604) 724-0313

* Les maisons de transition précédées d'un astérisque sont membres de la B.C./Yukon Society of Transition Houses.

## COLOMBIE-BRITANNIQUE

* Coquitlam Women's Transition House
C.P. 213
PORT COQUITLAM (C.-B.)
V3C 3V7
Téléphone: (604) 464-2024

* Phoenix House
1770 - 11th Avenue
PRINCE GEORGE (C.-B.)
V2L 3S8
Téléphone: (604) 563-7305

* Prince Rupert Transition House
C.P. 957
PRINCE RUPERT (C.-B.)
V8J 2Z3
Téléphone: (604) 627-8588

* Amata Transition House
698 MacLean Street
QUESNEL (C.-B.)
V2J 3J9

* Nova Transition House
5360 River Road
RICHMOND (C.-B.)
Téléphone: (604) 270-4911

* Sechelt Transition House
C.P. 1413
SECHELT (C.-B.)
VON 3A0

* S.A.F.E. Society
C.P. 1463
SALMON ARM (C.-B.)
VOE 2T0
Téléphone: (604) 832-9616

Surrey Emergency Shelter
9374 - 134th Street
SURREY (C.-B.)
V3V 5S2

* Ksan House Society
2814 Hall Street
TERRACE (C.-B.)
V8G 4B7
Téléphone: (604) 635-6447

* Women in Need Society Transition House
C.P. 153
TRAIL (C.-B.)
V1R 4G5
Téléphone: (604) 264-1718

Powell Place Sanctuary for Women
333 1/2 Powell Street
VANCOUVER (C.-B.)
V6A 1G5

* Vancouver Transition House
a.s. Emergency Services
575 Drake Street
VANCOUVER (C.-B.)
V6B 4K8
Téléphone: (604) 434-9133

Munroe House
(2e étape d'hébergement)
C.P. 33904
Succursale D
VANCOUVER (C.-B.)
V6J 4L7
Téléphone: (604) 734-5722

* Les maisons de transition précédées d'un astérisque sont membres de la B.C./Yukon Society of Transition Houses.

## COLOMBIE-BRITANNIQUE

Vancouver Rape Relief and
Women's Shelter
77 E. 20th Avenue
VANCOUVER (C.-B.)
V5V 1 7
Téléphone: (604) 872-8212

Vernon Transition House
C.P. 625
VERNON (C.-B.)
V1T 6M6

* Victoria Women's Transition
House
C.P. 6271, succursale C
VICTORIA (C.-B.)
V8P 4G0
Téléphone: (604) 385-6611

(Programme en phase initiale)
White Rock Women's Place
821 Kent Street
WHITE ROCK (C.-B.)
V4B 4S7

* Williams Lake Transition House
C.P. 8
R.R. #3
Scharf Road
WILLIAMS LAKE (C.-B.)
V2G 2P2

Kaushee's Place
C.P. 4961
WHITEHORSE (Yukon)
Y1A 4S2
Téléphone: (403) 668-5733

Nelle Olsen
UNION BAY (C.-B.)
V0R 3B0
Téléphone: (604) 335-2569

Marilyn Guille
106 Island Hwy. North
COURTENAY (C.-B.)
V9N 3N8
Téléphone: (604) 338-7848

* Les maisons de transition précédées d'un astérisque sont membres de la B.C./Yukon Society of Transition Houses.

## ALBERTA

Calgary Women's Emergency Shelter
938 - 15 Ave. S.W.
CALGARY (Alberta)
T2R 0S3
Téléphone: (403) 245-5901

Discovery House
Calgary Family Support Society
C.P. 967, succursale M
CALGARY (Alberta)
T2P 2K3

Sheriff - King House
320 - 5th Avenue S.E.
CALGARY (Alberta)
T2G 0E5

Edmonton Women's Shelter
2705 - Avord Arms
10020 - 103 Avenue
EDMONTON (Alberta)
T5J 0G7
Téléphone: (403) 479-0058

W.I.N. House
11814 - 46 Street
EDMONTON (Alberta)
T5W 1B6
Téléphone: (403) 474-3488

Crisis Centre
C.P. 8141 -
Bureau de poste Clearwater
FORT McMURRAY (Alberta)
T9H 4J2
Téléphone: (403) 743-7224

Odyssey House
10123 107th Avenue
GRANDE PRAIRIE (Alberta)
T8V 0T6

Harbour House
a.s. Lethbridge YWCA
517 - 4th Ave. S.
106 McFarland Blk.
LETHBRIDGE (Alberta)
T1J 0N4

Lloydminster Interval Home Society
C.P. 1523
LLOYDMINSTER (Alberta)
S9V 1K5
Téléphone: (403) 875-0966

Medicine Hat Women's
Shelter Society
631 Prospect Drive SW
MEDICINE HAT (Alberta)
T1A 1C2

Central Alberta Women's
Emergency Shelter
4631 - 50th Street
RED DEER (Alberta)
T4N 1X1
Téléphone: (403) 846-5643

## SASKATCHEWAN

Dene Kwan Self-Help Council
C.P. 119
LaLoche (Sask.)

Moosejaw Transition House
C.P. 1866
MOOSE JAW (Sask.)
S6H 7N6
Téléphone: (306) 693-6511

Co-ordinating Committee for
Women's Crisis Centres
892 - 105th Street
NORTH BATTLEFORD (Sask.)
S9A 1S1

Battleford Interval House
11315 St. Laurent Drive
NORTH BATTLEFORD (Sask.)
S9A 3P5
Téléphone: (306) 445-2742

Pesim Waskayikan Interval House
615 6th Street East
PRINCE ALBERT (Sask.)
S6V 0N7

Transition House
2022 Retallack Street
REGINA (Sask.)
S4T 2K2
Téléphone: (306) 569-2292

Regina Native Women's Residence
and Resource Centre
2907 Dewdney
REGINA (Sask.)
S4R 3L3
Téléphone: (306) 527-3505

Interval House
211 Fifth Avenue North
SASKATOON (Sask.)
S7L 2P2
Téléphone: (306) 244-0185

## MANITOBA

Westman Women's Shelter - YWCA
148 - 11th Street
BRANDON (Manitoba)
R7A 4J4
Téléphone: (204) 727-3644

North W.I.N. House
#1-55 Selkirk Avenue
THOMPSON (Manitoba)
R8N 0M5
Téléphone: (204) 677-9668

Native Women's Transition Centre
367 Selkirk Avenue
WINNIPEG (Manitoba)
R2W 2M3
Téléphone: (204) 589-1859

Osborne House Crisis-Shelter
for Battered Women
447 Webb Place
WINNIPEG (Manitoba)
R3B 2P2
Téléphone: (204) 775-8197

Dauphin Crisis Centre
29-1st Avenue S.W.
DAUPHIN (Manitoba)
R7N 1R9
Téléphone: (204) 638-8777

## ONTARIO

* Atikokan Women's Crisis Centre
C.P. 1244
ATIKOKAN (Ontario)
P0T 1C0
Téléphone: (807) 597-2548

* Women and Children Crisis Centre
83 Berczy Street
BARRIE (Ontario)
L4N 3R1
Téléphone: (705) 728-6300

Grant House
C.P. 838
BEAVERTON (Ontario)
L0K 1A0

* Y.M. and Y.W.C.A.
Crisis Housing
40 Queen Street
BRANTFORD (Ontario)
N3T 3B2
Téléphone: (519) 752-6568

Nova Vita Women's Shelter
a.s. Wyatt, Purcell Wil Stillman and Scott
103 Darling Street
BRANTFORD (Ontario)

* Family Crisis Shelter
C.P. 3282
CAMBRIDGE (Ontario)
N3H 4T3
Téléphone: (519) 621-6830

* Lanark County
Interval House
C.P. 107
CARLETON PLACE (Ontario)
K7C 3P3
Téléphone: (613) 257-5960

* Chatham Women's Centre
C.P. 641
CHATHAM (Ontario)
N7M 5K8
Téléphone: (519) 354-6360

* Baldwin House
102 Baldwin Street
CORNWALL (Ontario)
K6H 4J2
Téléphone: (603) 938-2958

* North York Women's Shelter Committee
C.P. 2246
Succursale C
DOWNSVIEW (Ontario)
M3N 3T1
Téléphone: (416) 663-2733

* Avoca House
C.P. 338
EGANVILLE (Ontario)
K0J 1T0
Téléphone: (613) 628-2154

* Elliot Lake Women's Group
C.P. 818
ELLIOT LAKE (Ontario)
P5A 2R6
Téléphone: (848) 461-9818

* Mainstay House
District of Rainy River Crisis Shelter Incorporated
C.P. 611
FORT FRANCES (Ontario)
P9A 3M9
Téléphone: (807) 274-9790

* Les maisons de transition précédées d'un astérisque sont membres de l'Ontario Association of Interval and Transition Houses.

## ONTARIO

* Janus Forbes (Centre d'hébergement)
C.P. 155
GERALDTON (Ontario)
Téléphone: (807) 854-0541
854-0831

* Women in Crisis
C.P. 1451
GUELPH (Ontario)
N1H 4K1
Téléphone: (519) 836-1110

* Inasmuch House
C.P. 368
HAMILTON (Ontario)
L8N 2V5
Téléphone: (416) 529-8149

* Hope Haven
984 Montclair
HAMILTON (Ontario)
L8M 2E6

Native Women's Centre
47 East Ave. N.
HAMILTON (Ontario)
L8L 5H4

* Patricia Centre
C.P. 248
a.s. Township of Ignace Office
IGNACE (Ontario)
P0T 1P0
Téléphone: (807) 934-2942

* Kapuskasing Feminaide
12 Maple Drive
KAPUSKASING (Ontario)
P5M 2A6
Téléphone: (705) 335-3966

* Women's Place, Kenora
C.P. 687
KENORA (Ontario)
P9N 3X6
Téléphone: (807) 468-7233

* Kingston Interval House
C.P. 224
KINGSTON (Ontario)
K7L 4V8
Téléphone: (613) 546-1777

* Anselma House
127 Duke Street East
KITCHENER (Ontario)
N2H 1A6
Téléphone: (519) 576-0540
742-5894

Family Centre
42 Stanley Street
LONDON (Ontario)
N6C 1B1
Téléphone: (519) 433-0641

* Women's Community House
267 Picadilly Street
LONDON (Ontario)
N6A 1S3
Téléphone: (519) 439-4543

* Halton Women's Place
C.P. 156
MILTON (Ontario)
L9T 2C8
Téléphone: (416) 878-7757
878-8555

* Les maisons de transition précédées d'un astérisque sont membres de l'Ontario Association of Interval and Transition Houses.

## ONTARIO

* Emily Stowe Shelter for Women Inc.
a.s. St. Andrews' School
60 Brimorton Road, Room 207
SCARBOROUGH (Ontario)
M1P 3Z1
Téléphone: (416) 438-5111

* Women's Place-Women's Shelter
C.P. 1265
ST. CATHERINES (Ontario)
L2R 7A7
Téléphone: (416) 684-8331

Y.M.C.A./Y.W.C.A. Emergency Housing
16 Mary Street
ST. THOMAS (Ontario)
N5P 2S3
Téléphone: (519) 631-9800

Crisis Shelter for Women
Sudbury Young Women's Christian Association
St. Andrews' Place
111 Larch Street
SUDBURY (Ontario)
P3E 4T5
Téléphone: 674-2210

* Beendigen House
239 North Syndicate Avenue
THUNDER BAY (Ontario)
P7C 3V9
Téléphone: (807) 622-5101

* Women's Place
(Crisis Homes Inc.)
316 Bay Street
THUNDER BAY (Ontario)
P7B 1S1

Community Residence
Social Services Department
505 North Tarbutt Street
THUNDER BAY (Ontario)
Téléphone: (807) 623-2711

Street Haven
87 Pembroke Street
TORONTO (Ontario)
M5A 2N9
Téléphone: (416) 967-6060

Nellie's Women's Hostel
275A Broadview Avenue
TORONTO (Ontario)
M4M 2G8
Téléphone: (416) 461-1084

* Toronto Interval House
596 Huron Street
TORONTO (Ontario)
M5S 2G6
Téléphone: (416) 924-1491

* Women in Transition
143 Spadina Road
TORONTO (Ontario)
M5R 2T1
Téléphone: (416) 967-5227

Anduhyaun House
106 Spadina Road
TORONTO (Ontario)
M5R 2T8

* Women's Habitat of Etobicoke
149 Stanley Street
TORONTO (Ontario)
M8V 1N8

* Les maisons de transition précédées d'un astérisque sont membres de l'Ontario Association of Interval and Transition Houses.

## ONTARIO

* Transition House
C.P. 78
WARDSVILLE (Ontario)
N0L 3N0
Téléphone: (519) 693-4903

* Women's Place
a.s. All Peoples Church
109 Chaffey Street
WELLAND (Ontario)
L3B 2Y6
Téléphone: (416) 788-0113

* Hiatus House
694 Victoria Street
WINDSOR (Ontario)
N9A 4N2
Téléphone: (519) 253-4458

* Women's Emergency Shelter -
Woodstock Inc.
768 Lawrason Street
WOODSTOCK (Ontario)
N4S 1P9
Téléphone: (519) 539-1439

* Les maisons de transition précédées d'un astérisque sont membres de l'Ontario Association of Interval and Transition Houses.

## QUÉBEC

La Passerelle (Alma)
298, boul. Champlain
ALMA (Québec)
G8B 5W1
Téléphone: 668-4671

La Passerelle
Soeurs du Sacré-Coeur
1, 4e avenue Est
AMOS (Québec)
J9T 1C4

We Care Crisis Centre
116, terrasse Eardley
AYLMER (Québec)
J9H 6B5

* Maison Fopard
47, boul. Fapard
BAIE SAINT-PAUL (Québec)
G0A 1B0
Téléphone: (418) 435-2552

* Centre féminin du Saguenay Inc.
376, rue Price Est
C.P. 1032
CHICOUTIMI (Québec)
G7H 5G4
Téléphone: 549-4343

* Maison des femmes de la Côte-Nord
24, avenue Mance
BAIE COMEAU (Québec)
Téléphone: 296-4733 ou 296-4799

* Horizon pour elles Inc.
130, rue Loiselle
COWANSVILLE (Québec)
J2K 3B7
Téléphone: 263-2292

* La Rose des vents de Drummond
462, rue Leclerc
DRUMMONDVILLE (Québec)
J2C 3P5
Téléphone: 472-5444

* Centre Mechtilde
98, rue Eddy
HULL (Québec)
J8X 2W4
Téléphone: 777-2952

* Le Toit de l'amitié
492, rue Bostonnais
LA TUQUE (Québec)
G9X 2H1

La Maison de prélude Inc.
485, Saint-Luc
LAVAL-DES-RAPIDES (Québec)
H1N 4Y1
Téléphone: 667-8647

Maison d'accueil de la
Rive Sud
73, de la Visitation
LÉVIS (Québec)
G6V 5M1

Projet:

Havre des femmes
C.P. 188
L'ISLET-SUR-MER (Québec)
G0R 2B0
Téléphone: 247-5166

Carrefour pour elle
1575, rue Brébeuf
LONGUEUIL (Québec)
J4J 3P3
Téléphone: 651-5800

* Les maisons de transition précédées d'un astérisque sont membres du Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour les victimes de violence.

## QUÉBEC

La maison d'accueil
Gigone Inc.
313, Vézina
MATANE (Québec)
G4W 2P4
Téléphone: 562-3377

* L'Escale pour elle
8235, rue Sainte-Claire
MONTRÉAL (Québec)
H1L 1W8
Téléphone: 351-3374

* Maison du réconfort
849, Laporte
MONTRÉAL (Québec)
H4C 2P4
Téléphone: (514) 932-9171

* Centre refuge Montréal
C.P. 399
Succursale de Lorimier
MONTRÉAL (Québec)
H2H 2N7
Téléphone: (514) 523-1095

* Auberge de transition
C.P. 266, succursale N.-D.-G.
MONTRÉAL (Québec)
H5A 3P6
Téléphone: 481-0495 ou 481-0496

Centre Inter-Val Inc.
1175, rue Saint-Mathieu
MONTRÉAL (Québec)
H3H 2P7

Le Chaînon
4373, rue Esplanade
MONTRÉAL (Québec)
H2W 1T2
Téléphone: (514) 845-0151

* Assistance aux femmes de
Montréal Inc.
C.P. 82
Succursale E
5132, rue Esplanade
MONTRÉAL (Québec)
H2T 3A6
Téléphone: (514) 270-8291

Alternative pour elles
292, Fortin
ROUYN (Québec)
J9X 4Z2

* La Maison Unies-vers-femmes
39, La Savane Est
POINTE-GATINEAU (Québec)
J8T 6V7
Téléphone: 568-4710

* La Maison des femmes de Québec
290, rue Chénier
QUÉBEC (Québec)
G1K 1RZ
Téléphone: (418) 529-2165

Centre Femmes (Y.W.C.A.)
855, avenue Holland
QUÉBEC (Québec)
G1S 3S5
Téléphone: 683-2548

Maison d'accueil François Roy Inc.
(Maison Kinsmen)
760, chemin Sainte-Foy
QUÉBEC (Québec)
G1S 2J5
Téléphone: 688-9024

* Les maisons de transition précédées d'un astérisque sont membres du Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour les victimes de violence.

## QUÉBEC

Maison des femmes du Bas-
Saint-Laurent
202, de la Cathédrale
RIMOUSKI (Québec)
G5L 5J2
Téléphone: 723-0333

Auberge de l'amiité de Roberval
694, rue Plante
ROBERVAL (Québec)
G8H 1B1
Téléphone: 275-2195

* Refuge pour femmes
West Island
West Island Women's Shelter
C.P. 203
ROXBORO (Québec)
H8Y 3E9
Téléphone: (514) 620-4845

* L'Escale de l'Estrie Inc.
584, rue London
SHERBROOKE (Québec)
J1H 3N1
Téléphone: 569-3611

* La Clé sur la porte
545-B, rue Girouard Ouest
SAINT-HYACINTHE (Québec)
J2S 2X7

Maison d'accueil et
d'hébergement
75, place du Marché
SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU (Québec)
J3B 6Z5
Téléphone: 346-1645

Coup d'Elle Inc. (Le)
C.P. 368
SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU (Québec)
J3B 6Z6
Téléphone: 346-1645

Maison d'accueil le Mitan
66, rue Saint-Louis
SAINTE-THÉRÈSE (Québec)
J7E 3G8
Téléphone: 435-4651

* Résidence de l'avenue A
2096, avenue A
TROIS-RIVIÈRES (Québec)
G8Z 2X2
Téléphone: 376-8311

* Accueil du Sans-Abri
431, rue Dufferin
VALLEYFIELD (Québec)
J6S 2B1
Téléphone: (514) 371-4618

Centre amical de la Baie Inc.
1331, 2e avenue
C.P. 245
VILLE DE LA BAIE (Québec)
G6B 3R4
Téléphone: 544-4625

* Les maisons de transition précédées d'un astérisque sont membres du Regroupement provincial des maisons d'hébergement et de transition pour les victimes de violence.

## NOUVEAU-BRUNSWICK

Centre Vallée Lourdes
2080, Vallée Lourdes
BATHURST (Nouveau-Brunswick)
Téléphone: (506) 548-2350

Maison Notre-Dame
C.P. 578
4, rue Centrale
CAMPBELLTON (Nouveau-Brunswick)
E3N 3G9
Téléphone: (506) 753-4703

Centre de dépannage
Montée Sainte-Marie
641, rue Saint-François
EDMUNDSTON (Nouveau-Brunswick)
E3V 3K2
Téléphone: (506) 735-3971
735-6397

* Fredericton Transition House
C.P. 1143
FREDERICTON (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H2
Téléphone: (506) 454-1498

* Cross Roads for Women/Carrefour
C.P. 1247, bureau de poste principal
MONCTON (Nouveau-Brunswick)
E1C 8P9
Téléphone: (506) 382-2002

Centre d'aide Leroyer
SAINT-BASILE (Nouveau-Brunswick)
E0L 1H0

* Hestia House
C.P. 7135, succursale A
SAINT-JEAN (Nouveau-Brunswick)
E2L 4S5
Téléphone: (506) 642-2493

* Fundy House
C.P. 234
ST. STEPHEN (Nouveau-Brunswick)
E3L 1G0
Téléphone: (506) 466-4485

* Accueil Ste-Famille
C.P. 3001
TRACADIE (Nouveau-Brunswick)
E0C 2B0
Téléphone: (506) 395-2212

* Les maisons de transition précédées d'un astérisque sont membres du New Brunswick Association of Transition House Workers.

## TERRE-NEUVE

Transition House
A Shelter for Women and Children
C.P. 4460
SAINT-JEAN (Terre-Neuve)
A1C 6C8
Téléphone: (709) 753-1461

## NOUVELLE-ÉCOSSE

Byrony House
C.P. 3453
HALIFAX (Nouvelle-Écosse)
B3J 3V1
Téléphone: (902) 423-4616

Transition House
C.P. 487
SYDNEY (Nouvelle-Écosse)
B1P 1H4
Téléphone:(902) 539-2945

## ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD

Anderson House
C.P. 964
CHARLOTTETOWN (Î.-P.-É.)
C1A 7M4
Téléphone: (902) 892-0895

## III - CENTRES D'ACCUEIL POUR LES VICTIMES D'AGRESSION SEXUELLE

### COLOMBIE-BRITANNIQUE

Cowichan Rape/Assault Centre
C.P. 89
DUNCAN (Colombie-Britannique)
V9I 3X1
Téléphone: (604) 746-5188

Nanaimo Rape Assault Centre
285 Prideaux Street
Suite 105
NANAIMO (Colombie-Britannique)
V9R 2N2

Northwest Women in Crisis
C.P. 821
TERRACE (Colombie-Britannique)
V8G 4R1
Téléphone: (604) 872-8212

Thompson-Nicola Rape Crisis Centre
387 - 4th Avenue
KAMLOOPS (Colombie-Britannique)
V2C 3P1
Téléphone: (604) 374-9600

Vancouver Rape Relief
77 East 20th Avenue
VANCOUVER (Colombie-Britannique)
V5V 1L7

WAVAW - Rape Crisis Centre
636 West Braodway, 2nd Floor
VANCOUVER (Colombie-Britannique)
Téléphone: (604) 875-1328

Victoria Rape/Assault Centre
1947 Cook Street, 15A
VICTORIA (Colombie-Britannique)
V8T 3P8
Téléphone: (604) 383-3232
383-5545

Whitehorse Rape Crisis Centre
302 Steele Street
WHITEHORSE (Yukon)

## ALBERTA

Calgary Sexual Assault Centre
1725 - 12th Street S.W.
CALGARY (Alberta)
T2T 3N1
Téléphone: (403) 244-1353

Lethbridge Sexual Assault Centre
5-740 - 4th Avenue S.
LETHBRIDGE (Alberta)
T1J 0N9
Téléphone: (403) 320-7730

PACE
(Providing Assistance, Counselling and Education - Victims of Sexual Assault)
10122-100th Avenue
Suite 201
GRANDE PRAIRIE (Alberta)
T8V 0V5
Téléphone: (403) 539-6692

Sexual Assault Centre of Edmonton
308 - 10179 - 105th Street
Suite 303
EDMONTON (Alberta)
T5J 1E2
Téléphone: (403) 423-4102

## SASKATCHEWAN

Battleford Area Rape Crisis Centre
C.P. 1044
NORTH BATTLEFORD (Saskatchewan)
S9A 3K2
Téléphone: (306) 937-3222

Prince Alberta Sexual Assault Centre
1100-1st Avenue East
PRINCE ALBERT (Saskatchewan)
S6V 2A7
Téléphone: (306) 764-1011

Regina Rape Crisis Line
219-1808 Smith Street
REGINA (Saskatchewan)
Téléphone: (306) 352-0434

Saskatoon Sexual Assault Centre
D-249-2nd Avenue South
SASKATOON (Saskatchewan)
S7K 1K8
Téléphone: (306) 244-2224

## MANITOBA

Winnipeg Rape Crisis Centre
545 Broadway
WINNIPEG (Manitoba)
R3C 0W3
Téléphone: (206) 774-4525

Flin Flon Crisis and Information
Resource Centre
130 Green Street
FLIN FLON (Manitoba)
RH8 AP9
Téléphone: (204). 687-3151

Thompson Crisis Centre
55 Selkirk Avenue
THOMPSON (Manitoba)
R8N 0M3

## ONTARIO

Physical and Sexual Assault
Centre
18-214 Red River Road
THUNDER BAY (Ontario)
P7B 1A6

Sault Ste. Marie Rape Crisis
Centre
36 Hugill Street
SAULT-SAINTE-MARIE (Ontario)
P6A 4E5
Téléphone: (705) 942-3679

Sexual Assault Crisis Line
a.s. London Urban Resource Centre
388 Dundas Street
LONDON (Ontario)
N6B 1V8
Téléphone: (519) 438-2272

Toronto Rape Crisis Centre
C.P. 6597, Succursale A
TORONTO (Ontario)
M5W 1X4
Téléphone: (416) 964-7477

Guelph Rape Crisis Centre
C.P. 53 - U.G.C.S.A.
Université de Guelph
GUELPH (Ontario)

Hamilton Rape Crisis Centre
215 Main Street West
HAMILTON (Ontario)

Kingston Sexual Assault Crisis
Centre
C.P. 1461
KINGSTON (Ontario)

## ONTARIO

North Bay Rape Crisis Centre
C.P. 1012
NORTH BAY (Ontario)

Ottawa Rape Crisis Centre
C.P. 35, succursale B
OTTAWA (Ontario)
K1P 6C3

Peterborough Rape Crisis Centre
C.P. 1697
PETERBOROUGH (Ontario)
K9J 7S4

Committee Against Rape &
Sexual Assault (CARSA)
5017 Victoria Avenue
NIAGARA FALLS (Ontario)
L2E 409

Cornwall Rape Crisis Centre
Women's Crisis Centre
C.P. 1141
CORNWALL (Ontario)

## QUÉBEC

Centre d'aide et de lutte contre
les agressions à caractère
sexuel
C.P. 776
TROIS-RIVIÈRES (Québec)
G9A 5J9
Téléphone: (819) 373-1232

Centre d'aide et de lutte contre
les agressions à caractère
sexuel
C.P. 1594
SHERBROOKE (Québec)
J1H 5M4
Téléphone: (819) 563-9999

Centre d'aide et de prévention
d'assauts sexuels
C.P. 284
CHÂTEAUGUAY (Québec)
J6J 4Z6
Téléphone: (514) 691-8258

Centre d'aide aux victimes de viol
de l'Outoauais (CAVVO)
C.P. 1872, succursale B
HULL (Québec)
J8X 3Z1

Comité contre la violence
39, rue Saint-Ambroise
CHICOUTIMI-NORD (Québec)
G7G 2Z1
Téléphone: (418) 545-1575

Mouvement contre le viol -
Collective de femmes de Montréal
C.P. 391, succursale de Lorimier
MONTRÉAL (Québec)
H2H 2N7
Téléphone: (514) 526-2460

Viol Secours Inc.
C.P. 272, succursale Basse-Ville
QUÉBEC (Québec)
G1K 6W3
Téléphone: (418) 692-2252

## NOUVEAU-BRUNSWICK

Federicton Rape Crisis Centre
C.P. 174
384, rue Queen
FREDERICTON (Nouveau-Brunswick)
E3B 4Y9
Téléphone: (506) 454-0437

## ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD

Rape Crisis Centre
C.P. 1522
81 Prince Street
CHARLOTTETOWN (Î.-P.-É.)
C1A 7N3

## TERRE-NEUVE

Rape Information Centre
Nfld. Status of Women Council
C.P. 6072
SAINT-JEAN (Terre-Neuve)
A1C 5X8
Téléphone: (709) 726-1411

## IV - PROGRAMMES D'INDEMNISATION DES VICTIMES DE CRIME

1. Crime Compensation Board
   9833 - 109th Street
   EDMONTON (Alberta)
   T5K 2E8
   Téléphone: (403) 427-7217

2. Criminal Injuries Compensation Board
   a.s. Workers' Compensation Board
   6951 Westminster Highway
   RICHMOND (Colombie-Britannique)
   V7C 1C6
   Téléphone: (604) 276-3129

3. Criminal Injuries Compensation Board
   333 Maryland Street
   WINNIPEG (Manitoba)
   R3G 1M2
   Téléphone: (204) 775-7871

4. Indemnisation des victimes d'actes criminels
   Bureau du Procureur général
   Immeuble Centennial
   FREDERICTON (Nouveau-Brunswick)
   E3B 5H1
   Téléphone: (506) 453-3606

5. Crime Compensation Board
   329 Duckworth Street
   SAINT-JEAN (Terre-Neuve)
   A1C 1G9
   Téléphone: (709) 726-3524

6. Criminal Injuries Compensation Board
   17th Floor, 439 University Avenue
   TORONTO (Ontario)
   M5G 1Y8
   Téléphone: (416) 965-4755

7. Indemnisation des victimes d'actes criminels
Service de l'indemnisation des victimes d'actes criminels
524, rue Bourdages, pièce R-9
QUÉBEC (Québec)
G1K 7E2
Téléphone: (418) 643-9890

8. Criminal Injuries Compensation Board
Sturdy Stone Centre
122-3rd Avenue North
SASKATOON (Saskatchewan)
S7K 2H6
Téléphone: (306) 664-5153

9. Territorial Compensation for Victims of Crime Authority
Yukon Workers' Compensation Board
Suite 300 - 4110 - 4th Avenue
WHITEHORSE (Yukon)
Y1A 4N7
Téléphone: (403) 667-5224